

**DIE FUNKSIE VAN  
WERKNEMERSHULPPROGRAMME IN  
BEDRYFSONDERNEMINGS: RIGLYNE VIR  
MAATSKAPLIKE WERKERS IN PRIVAAT PRAKTYK**

**Priscilla Sylvia Davies**

Tesis ingelewer ter gedeeltelike voldoening aan die vereistes vir  
die graad van

**Magister in Maatskaplike Werk (Welsynsprogrambestuur)**



aan die

**Universiteit van Stellenbosch**

**Studieleier: Prof J I Cronjé**

**Desember 2001**

**Ek die ondergetekende verklaar hiermee dat die werk in hierdie tesis vervat, my eie oorspronklike werk is wat nog nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige ander universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê is nie.**

**Handtekening :**

**Datum :**

## OPSOMMING

Dramatiese veranderinge vind tans plaas in die Suid-Afrikaanse werksmilieu wat te weeg gebring word deur 'n verskeidenheid van faktore en daar word meer druk op bedryfsondernemings geplaas om toenemend groter verantwoordelikheid te neem vir die welstand van hul werknemers. Die struktuur en filosofie van werknemershulpprogramme bied 'n unieke geleentheid aan bedryfsondernemings om die veranderde werksmilieu en behoeftes van werknemers aan te spreek op 'n potensieel groei produktiewe wyse. Van werkgewers oogpunt, raak werknemershulpprogramme essensieel vir die sukses van hedendaagse ondernemings en vorm die werknemershulpprogram-praktisyn algaande 'n deel van die korporatiewe beleidsformulering span.

Vanweë die feit dat daar nie in die Suid-Afrikaanse konteks riglyne of selfs veel literatuur ten opsigte van die benutting van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings is nie, asook 'n afwesigheid in die literatuur van enige spesifieke praktykbenadering vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat binne werknemershulpprogramme dienste lewer, is die doel van hierdie studie om riglyne daar te stel wat kan dien om 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werknemershulpprogramme, of wat dit oorweeg om op hierdie gebied toe te tree, toe te rus met akkurate en toepaslike inligting van sodanige programme. Riglyne, wat nie net daartoe sal bydra dat werknemershulpprogramme tot sy volle reg toegepas word nie, maar ook kan dien as hulpmiddel vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk tydens onderhandelinge ten opsigte van die instel, en bepaling van 'n geskikte model vir dienslewering in 'n bepaalde bedryfsonderneming.

Ten einde die doel van hierdie studie te bereik is 'n literatuurstudie, sowel as empiriese ondersoek gedoen. Die literatuurstudie is tweërlei van aard, eerstens is dit aangewend om die benuttingswaarde van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings te beskryf en is die relevante konsepte en elemente in die verband uitgelig. Tweedens is die literatuurstudie aangewend om 'n nuttige konseptuele raamwerk vir 'n maatskaplike



werker in privaat praktyk te skep deur werknemershulpprogramme te bespreek binne die raamwerk van die generiese perspektief.

Die bevindinge van die literatuurstudie beklemtoon die herfokusering van werknemershulpprogramme op die tweeledige kliëntsisteem met 'n verbintenis tot mikro- sowel as makrovlak aktiwiteite en ook die feit dat daar as sulks 'n meer gespesialiseerde kundigheid van 'n maatskaplike werker in privaat praktyk vereis word.

Verder dui dit ook daarop dat werknemershulpprogramme struktuur aan die professionele werksaamhede van 'n maatskaplike werker in privaat praktyk bied wat bydra daartoe dat dit doeltreffender inslag in bedryfsondernemings vind.

Die empiriese ondersoek is gedoen ten einde die kennis en opinie van sleutelpersone bestrokke in besluitneming oor die instel en aard van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings te bepaal. Die stap is geneem nie net om 'n maatskaplike werker in privaat praktyk bewus te maak van die sienings van die persone nie, maar ook om die moontlikhede vir die instelling van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings bloot te lê en terselfdertyd aspekte wat dit weerlê te identifiseer.

Die bevindinge van die empiriese studie dui daarop dat die sleutelpersone 'n filosofie van besorgdheid teenoor hul werknemers openbaar wat verband hou met produktiwiteit, en dat hul verwagtinge van 'n werknemershulpprogram nou hiermee saamhang en slegs met mikrovlak aktiwiteite geassosieer word. Verder is bevindinge aanduidend van 'n positiewe ingesteldheid teenoor werknemershulpprogramme, maar 'n gebrek aan kennis oor die werklike aard, doel en funksie van 'n effektiewe werknemershulpprogram.

Ten slotte is aanbevelings gemaak op grond van die gevolgtrekkings soos verkry vanuit die bevindinge van die literatuur sowel as empiriese studie. Die aanbevelings dien terselfdertyd ook as riglyne vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werknemershulpprogramme.



## SUMMARY

The work environment in South Africa is currently undergoing dramatic changes that are caused by a variety of factors and increasing pressure is placed on industries to take more responsibilities for the wellbeing of their employees. The structure and philosophy of employee assistance programmes provide an unique opportunity to organizations to address the changing workplace and the needs of employees in a potential growth productive way. From an employers viewpoint employee assistance programmes are becoming essential for the success of present day companies and the employee assistance programme practitioner is steadily becoming part of the corporative policy formulating team.

Due to the fact that there are no guidelines or much literature in the South African context regarding the application of employee assistance programmes in organizations, and in the absence of any specific practice approach for a social worker in private practice that delivers services within employee assistance programmes, the goal of this study is to provide guidelines that can serve to provide a social worker in private practice who is involved with employee assistance programmes, or that considers entering this field, with accurate and relevant information of such programmes. Guidelines won't only contribute to the application of employee assistance programmes to its full potential, but will also assist a social worker in private practice during negotiations to implement and determine an appropriate model for service delivery in a specific organization.

In order to achieve the goal of this study, a literature as well as an empirical study was undertaken. The literature study had a dual purpose. Firstly it was conducted in order to describe the value of the utilization of employee assistance programmes in organizations and included the relevant concepts and elements of employee assistance programmes. Secondly, the literature study has been utilized in order to provide a useful conceptual framework for social workers in private practice by placing employee assistance programmes within the framework of the generic perspective.

The findings of the literature study emphasize the re-focusing of employee assistance programmes on the dual client system with alliance to micro- as well as macro activities, as well as the fact that more specialized abilities are required from a social worker in private practice. Further, it emphasizes that employee assistance programmes provides structure to the professional activities of a social worker in private practice and as such contributes to these activities having a more effective impact in organizations.

The empirical study was undertaken in order to determine the knowledge and opinion of the key personnel in organizations that are involved in the decision-making whether or not to invest in a program of this kind, and the nature of the employee assistance programme. This step has been taken, not only to make a social worker in private practice aware of the viewpoints of these people, but also to determine the possibilities for introducing an employee assistance programme in an organization and at the same time identify aspects that might be against the adoption of such a programme.

The findings of the empirical study indicated that the key personnel maintain a caring philosophy towards their employees that is linked to productivity. Their expectations of an employee assistance programme is linked closely to this, and is only associated with micro level activities. Further more, the findings points to a lack of knowledge as far as the true nature, purpose and function of an employee assistance programme is concerned.

In conclusion, recommendations were made based on the deductions and findings of the literature as well as the empirical study. These recommendations also serve as guidelines for a social worker in private practice who is involved with employee assistance programmes.



# INHOUDSOPGAWE

Bladsy

## HOOFSTUK 1 : ALGEMENE INLEIDING EN ORIËTERING TOT DIE STUDIE

1.1	MOTIVERING VIR DIE STUDIE .....	1
1.2	DIE DOEL VAN DIE STUDIE .....	4
1.3	AFBAKENING VAN DIE NAVORSINGSVELD .....	5
1.4	NAVORSINGSMETODOLOGIE .....	5
1.4.1	Tipe navorsing .....	6
1.4.2	Universum en steekproefneming .....	6
1.4.3	Meetinstrumente .....	7
1.4.4	Dataverwerkingsprosedures .....	8
1.5	AANBIEDING VAN DIE STUDIE .....	8

## HOOFSTUK 2 : DIE AARD, DOEL EN FUNKSIE VAN WERK- NEMERSHULPPROGRAMME

2.1	INLEIDING .....	10
2.2	DIE BEGRIP WERKNEMERSHULPPROGRAMME .....	11
2.3	ONTSTAAN EN ONTWIKKELING VAN WERKNEMERS- HULPPROGRAMME IN DIE SUID-AFRIKAANSE KONTEKS .....	13
2.4	DOELSTELLINGS EN DOELWITTE VAN WERKNEMERS- HULPPROGRAMME .....	15
2.5	RASONAAL VIR INSTELLING VAN WERKNEMERS- HULPPROGRAMME IN BEDRYFSONDERNEMINGS .....	16
2.6.1	Korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid .....	16
2.6.2	Wetgewing .....	18
2.6.3	Bevordering van koste effektiwiteit .....	19
2.6.4	Bestuurshulpmiddel .....	19
2.6.5	Bevordering van die korporatiewe beeld .....	19



2.6.6	Verlaging van gesondheidsorg kostes .....	20
2.6.7	Nywerheidsverhoudinge .....	20
2.7	KOMPONENTE VAN EFFEKTIEWE WERKNEMERS- HULPPROGRAMME .....	21
2.7.1	Bestuursonderskrywing .....	22
2.7.2	Onderskrywing deur georganiseerde arbeidsmag .....	22
2.7.3	Beleidsverklaring .....	23
2.7.4	Vertroulikheid .....	23
2.7.5	Opleiding en oriëntering van toesighouers .....	24
2.7.6	Befondsing van die werknemershulpprogram .....	24
2.7.7	Professionele personeel .....	24
2.7.8	Breëspektrum-dienslewering .....	25
2.7.9	Toeganklikheid .....	26
2.7.10	Reklame van die werknemershulpprogram-dienste .....	26
2.7.11	Programevaluering .....	27
2.8	WERKNEMERSHULPPROGRAM-MODELLE .....	27
2.8.1	Privaatpraktisynsmodel .....	30
2.8.2	Dienssentrummodel .....	31
2.9	SAMEVATTING .....	32

### **HOOFTUK 3 : DIE GENERIESE PERSPEKTIEF AS PRAKTYK- RAAMWERK VIR 'N MAATSKAPLIKE WERKER IN PRIVAAT PRAKTYK**

3.1	INLEIDING .....	34
3.2	BETEKENIS VAN DIE BEGRIP PRAKTYKPER- SPEKTIEF .....	35
3.3	DIE GENERIESE PERSPEKTIEF IN MAATSKAPLIKE WERK .....	35
3.3.1	Vyf elemente wat generiese basis vorm van maatskaplike werk .....	36
3.3.1.1	Waardes .....	37
3.3.1.2	Kennis .....	37

3.3.1.3	Vaardighede .....	38
3.3.1.4	Doel van maatskaplike werk .....	40
3.3.1.5	Sanksie vir praktyk .....	40
3.3.2	Beginnersvlak sowel as gevorderde vlak generiese praktyk .....	41
3.3.2.1	Beginnersvlak generiese praktyk .....	41
3.3.2.2	Gevorderde generiese praktyk .....	41
3.3.2.3	Generiese praktisyn .....	42
3.3.3	Sleutelkomponente van die generiese perspektief .....	42
3.3.3.1	'n Ekosisteem benadering .....	42
3.3.3.2	'n Probleemgefokusde benadering .....	43
3.3.3.3	'n Multivlak benadering .....	44
3.3.3.4	Ope seleksie van teorieë en intervensies .....	44
3.3.4	Die relevantheid van die sleutelkomponente van die gene- riese perspektief vir werknemershulpprogramme .....	45
3.3.4.1	Die relevantheid van 'n ekosisteembenadering vir werk- nemershulpprogramme .....	45
3.3.4.2	Die relevantheid van 'n probleemgefokusde benadering vir werknemershulpprogramme .....	47
3.3.4.3	Die relevantheid van 'n multivlakbenadering vir werk- nemershulpprogramme .....	48
3.3.4.4	Die relevantheid van 'n ope seleksie van teorieë en inter- vensies vir werknemershulpprogramme .....	49
3.4	SKEMATIESE SAMEVATTING VAN WERKNEMERS- HULPPROGRAMME VANUIT DIE GENERIESE PERSPEKTIEF .....	51
3.5	SAMEVATTING .....	52

## **HOOFSTUK 4 : ANALISERING VAN DIE KENNIS EN OPINIES OOR WERKNEMERSHULPPROGRAMME IN BEDRYFSONDERNEMINGS AAN DIE KAAPSE WESKUS**



4.1	INLEIDING .....	53
4.2	EMPIRIESE STUDIE .....	53
4.2.1	Navorsingsmetode .....	54
4.2.2	Steekproefneming .....	54
4.2.3	Datainsamelingsmetode .....	54
4.2.4	Bespreking van vraelys gegewens .....	55
4.2.4.1	Demografiese gegewens .....	55
4.2.4.2	Werknemerswelstand en verantwoordelikheid in die verband .....	59
4.2.4.3	Hantering van werknemersprobleme in bedryfsonder- nemings .....	67
4.2.4.4	Oorweging van die instel van 'n werknemershulpprogram .....	71
4.2.4.5	Kennis van die funksies van 'n werknemershulpprogram .....	73
4.2.3.6	Keuse van 'n werknemershulpprogram-model .....	80
4.4	SAMEVATTING .....	82

## **HOOFSTUK 5 : GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS**

5.1	INLEIDING .....	83
5.2	GEVOLGTREKKINGS .....	83
5.2.1	Gevolgtrekkings vanuit die bevindinge van die literatuur- studie .....	84
5.2.2	Gevolgtrekkings vanuit die bevindinge van die empiriese studie .....	86
5.3	AANBEVELINGS .....	87
5.3.1	Aanbevelings op grond van die gevolgtrekkings van die literatuurstudie .....	87
5.3.2	Aanbevelings gemaak op grond van die gevolgtrekkings van die empiriese studie .....	89
5.4	SAMEVATTING .....	90

<b>BRONNELYS .....</b>	<b>91</b>
------------------------	-----------



## LYS VAN TABELLE

<b>TABEL</b>	<b>Bladsy</b>
4.1 Werknemers verspreiding volgens geslag .....	58
4.2 Aanvaarding van verantwoordelikheid vir werknemers- welstand .....	60
4.3 Beter uitvoering van korporatiewe maatskaplike verant- woordelikheid .....	61
4.4 Verbeterde nywerheidsverhoudinge .....	62
4.5 Voorkoming van probleme wat produktiwiteit beïnvloed .....	62
4.6 Ooreenstemmigheid met bedryfsonderneming se morele verantwoordelikheid .....	63
4.7 Bevorderend tot die korporatiewe beeld .....	64
4.8 Aanleidend tot meer en verbeterde persoonlike leiding aan die werknemer .....	64
4.9 Ondersteunend tot eksterne organisasies .....	65
4.10 Bydraend tot 'n verlaging in gesondheidsorg kostes .....	66
4.11 Aanvaarding deur bedryfsondernemings aan die Kaapse Wes- kus vir die welsyn van werknemers .....	68
4.12 Oorweging ten opsigte van die instel van 'n werknemers- hulpprogram .....	71
4.13 Redes vir die nie-instel van 'n werknemershulpprogram .....	72
4.14 Bewustheid van die funksies van 'n werknemershulp- program .....	73
4.15 Eliminering van huislike probleme van werknemers .....	74
4.16 Voorkoming van probleme wat produktiwiteit beïnvloed .....	75
4.17 Professionele hantering van sosiale en emosionele probleme van werknemers .....	75
4.18 Bystand met die uitvoering van korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheidsprogramme .....	76
4.19 Vroeë identifisering van sosiale en emosionele probleme van	

	werknemers .....	77
4.20	Aanbieding van bewustheidsprogramme .....	77
4.21	Dien as bestuurssteunstelsel .....	78
4.22	Hantering van werknemers se onbekwaamhede of swak werksprestasie in ooreenstemming met die vereistes van die wet op arbeidswetgewing .....	78
4.23	Werknemershulpprogram-model keuses .....	80

## LYS VAN FIGURE

<b>FIGUUR</b>	<b>Bladsy</b>
2.1	Interne en eksterne diensmodelle ..... 28
2.2	Modelle vir werknemershulpprogramme ..... 29
3.1	Uitgebreide kliëntsisteem-(individu en bedryfsonderneming) in-omgewing ..... 46
3.2	Die organisasie as kliënt: 'n Geïntegreerde model ..... 49
3.3	Werknemershulpprogramme vanuit die generiese perspektief ..... 51
4.1	Voorstelling van respondente volgens postitel ..... 56
4.2	Respons volgens tipe bedryfsonderneming ..... 57
4.3	Personeellid gemoeid met werknemersprobleme ..... 69
4.4	Afdeling waaronder werknemershulpprogramme sal ressorteer ..... 79



## **BYLAE**

Bylae A : Vraelys

Bylae B : Dekbrief

Bylae C : Voorbeeld poskaart

## WAARDERING

Ek wil graag my dank en waardering aan die volgende persone aan wie ek die voltooiing van hierdie studie te danke het, betuig.

- My studieleier, prof. JI Cronjé vir sy inspirerende leiding en geduld.
- My eggenoot Vince, wat vir my die ruimte geskep het waarbinne ek hierdie studie kon voltooi en wat my in alles bygestaan het.
- Sumarié vir haar moeite en tyd met die rekenaarversorging van die studie.
- My familie en vriende vir hul volgehoue belangstelling en ondersteuning.

## **HOOFSUK 1**

### **ALGEMENE INLEIDING EN ORIENTERING TOT DIE STUDIE**

#### **1.1 MOTIVERING VIR DIE STUDIE**

Suid-Afrika is die afgelope paar jaar in 'n proses van transformasie wat gerig word deur die Regering se Heropbou en Ontwikkelingsprogram (HOP). Die program behels 'n strategie vir geïntegreerde groei en ontwikkeling en het die verhoging van alle Suid-Afrikaners se lewenskwaliteit ten doel. Om hierdie doel te bereik moet Suid-Afrika se ekonomie op 'n pad van sterk en volgehoue groei geplaas word. (Witskrif vir Heropbou en Ontwikkeling 1994). Hiervoor is die ontwikkeling van menslike hulpbronne, ('n area waar Suid-Afrika in verhouding met ander lande in dieselfde fase van ontwikkeling volgens die Sunday Times 25/4/1999:1, die swakste rekord in die wêreld toon) nodig. Die samewerking van al die sektore van die Suid-Afrikaanse samelewing (insluitende die besigheidsektor) is dus nodig om aan die HOP vereistes te voldoen. Symes & Fourie (1994:92) meen dat bedryfsondernemings se betrokkenheid by die HOP krities is en dat ondernemings 'n integrale deel behoort te wees van die transformasieproses in die land. Die skrywers beskou menslike hulpbronontwikkeling as die kern van die nasionale groei- heropbou- en ontwikkelingsuitdaging en hulle meen dat bedryfsondernemings in Suid-Afrika hulself moet verbind tot 'n interne program van menslikehulpbronontwikkeling en dat dit moet geskied binne die konteks van 'n algehele transformasieproses.

Gerber, Nel & Van Dyk (1996:9) verwys na Wrighton (1993) se opinie dat bedryfsondernemings nie 'n ekonomie kan bestuur nie, maar dat ondernemings wel die omstandighede vir die sukses van Suid-Afrika se ekonomie kan skep, en hy beskou die mensbron as die sleutel daartoe. Dit kan bereik word binne 'n omgewing waar gelyke geleenthede bestaan, inisiatief aangemoedig word en waar individue strewe om hul beste te lewer.



Navorser, 'n maatskaplike werker in privaat praktyk, is tans betrokke by die bemarking van werknemershulpprogramme aan, asook bepaling van die standaard van bestaande werknemershulpprogramme in, bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus. Navorsers lewer ook werknemershulpprogram-dienste aan verskeie ondernemings.

Personeel van bedryfsondernemings wat by die samesprekinge betrek is, sluit onder andere verteenwoordigers uit die staalbedryf, pelagiese bedryf, diensleweringbedryf en ontginningsbedryf in. Vanuit samesprekinge met sleutelpersone, waaronder algemene bestuurders, menslikehulpbronsbestuurders, werknemershulpprogram-praktisyns, beroeps gesondheidshoofde, werkersverteenwoordigers, en andere, blyk dit dat die uitdaging tot deelname aan die HOP ter harte geneem is en dat die besighede hulself ook tans in 'n proses van herstrukturering bevind. Daar is onder andere 'n afplatting van die organisasiestrukture, regstellende aksies vind plaas en daar word veral sterk gefokus op vaardigheidsontwikkeling met inagneming van die vier hoof elemente van die konsep van menslikehulpbronontwikkeling, naamlik produktiwiteit, billikheid, volhoudendheid en bemagtiging, soos omskryf in die Populasie Beleid vir Suid-Afrika (1998:47).

Nieteenstaande die feit dat bogenoemde aspekte sinvol volgens die Heropbou en Ontwikkelingsplan (1994) blyk te verloop, is die volgende leemtes tydens die samesprekinge met verteenwoordigers uit die genoemde bedryfsondernemings geïdentifiseer:

- Die meerderheid van hierdie ondernemings beskik oor geen werknemershulpprogramme nie, alhoewel behoeftes in die verband bestaan en deur veral beroepsgesondheidshoofde en menslikehulpbronsbestuurders uitgespreek word.
- Werknemershulpprogramme wat wel by enkele van hierdie ondernemings aanwesig is, lewer hoofsaaklik 'n kliniese diens wat beperk is tot reaktiewe intervensies. Die betrokke werknemershulpprogram-praktisyns noem dat gevallewerk al hulle tyd in beslag neem en die inisiatief tot pro-aktiewe intervensies beperk. Die behoefte aan 'n meer effektiewe diensleweringstelsel word uitgespreek. Dit vind aansluiting by die siening van Reddy (1997:86) dat



werknemershulpprogramme veral gesien word as net 'n veiligheidsnet, daar dit benut word na die een of ander gebeure reeds plaasgevind het, en op die wyse intervensies beperk tot tersiêre vlak. Dit word gesien as 'n metode om probleemgevalle te hanteer. Die bevinding van Harper soos na verwys deur Bennett (Sunday Times 25/4/1999:1) is dat menige Suid-Afrikaanse maatskappye werknemersprobleme ook steeds volgens die ou manier van krisishantering, op 'n lukrake en reaktiewe wyse hanteer.

- By die industrieë wat wel oor werknemershulpprogramme beskik, bestaan daar geen geskrewe beleid of riglyne rakende die programme nie. Dickman, Emener en Hutchison (1985:41) beklemtoon die belangrikheid van ondubbelsinnige geskrewe beleidsverklaring as een van die kritieke eienskappe van effektiewe werk-nemershulpprogramme, en verwys Bennett (Sunday Times 25/4/1999:1) na Harper se vergelyking van werknemershulpprogramme sonder geskrewe riglyne, met 'n huis sonder fondasies.
- Daar bestaan heelwat wanopvattinge, onkunde, asook negatiewe oordele oor die aard en potensiaal van werknemershulpprogramme. Hierdie afleidings is gemaak na aanleiding van die kommentaar wat tydens die samesprekinge met betrekking tot werknemershulpprogramme gelewer is, en wat gewissel het vroeër oor wat dit is, vrees dat sodanige programme 'n welsynkultuur of paternalistiese beeld sal skep, opinies dat werknemers se persoonlike probleme niks met die werksplek te make het nie, dat die regering en welsyninstansies verantwoordelik is vir die voorsiening van welsyndienste, tot en met reaksies dat werknemershulpprogramme om humanitêre redes 'n goeie idee is, en vele meer. Berridge, Cooper en Highley-Marchington (1997: 65-66) en Rankin (1991:ii) verwys hierna as 'n gebrek aan gedetailleerde kennis met betrekking tot die werklike aard van werknemershulpprogramme. 'n Gebrek aan duidelike begrip omtrent die werklike aard van werknemershulpprogramme veroorsaak volgens Bruniquel en Bydawell (1999:18) dat dit gesien word as 'n 'nice to have' werknemersvoordeel.

Hierdie navorser wil daarby aansluit deur te sê dat sy die feit dat die meerderheid van die bedryfsondernemings waarmee samesprekinge gevoer is nie oor werknemers-



hulpprogramme beskik nie, asook die aanwending daarvan as bloot net 'n kliniese diens by die enkeles wat wel daarvoor beskik, koppel aan onkunde rakende die aard, doel en funksie van effektiewe werknemershulpprogramme. Na die aanvanklike samesprekinge en opvolg samesprekinge waartydens voorleggings met betrekking tot die rasionaal vir die instel van werknemershulpprogramme en behoefte bepalings in die verband gedoen is, is daar duidelik 'n gesindheidsverandering ten gunste van werknemershulpprogramme by die sleutelpersone aanwesig. Die afleiding kan dus aan die hand van voorafgaande gemaak word dat tot tyd en wyl die sleutelbesluitnemers ten opsigte van die instel van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings nie die potensiaal daarvan insien nie, hulle onbekwaam en onwillig sal wees om toepaslike intervensies te inisieër. Googins en Davidson (1993:479) meen dat die instel van werknemershulpprogramme vereis dat die sleutelpersone daarvan oortuig moet word dat bystand aan individuele werknemers met hul probleme lonend is, en met die oorhoofse besigheidsplan verband hou. Maatskaplike werkers in privaat praktyk kan hier 'n betekenisvolle rol vertolk deur werkgewers en werknemers te oriënteer ten opsigte van die aard, doel en funksie van werknemershulpprogramme.

Voorafgaande asook die feit dat daar nie in die Suid-Afrikaanse konteks riglyne of selfs veel literatuur ten opsigte van die benutting van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings is nie, het by navorser die belangrikheid beklemtoon dat maatskaplike werkers in privaat praktyk oor riglyne in die verband moet beskik. Riglyne sal nie net daartoe bydra dat werknemershulpprogramme tot sy volle reg toegepas word nie, maar sal ook dien as hulpmiddel vir die maatskaplike werker tydens onderhandelinge ten opsigte van die instel, en bepaling van 'n geskikte model vir dienslewering in 'n bepaalde bedryfsonderneming.

## **1.2. DIE DOEL VAN DIE STUDIE**

Die doel van hierdie studie is om riglyne vir die benutting van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings daar te stel vir maatskaplike werkers in privaat praktyk. Die riglyne moet dien om 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werknemershulpprogramme, of wat dit oorweeg om op hierdie gebied



toe te tree, toe te rus met akkurate en toepaslike inligting van werknemershulpprogramme.

Ten einde hierdie doel te bereik, word die volgende doelwitte gestel:

- om die aard en benuttingswaarde van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings te beskryf;
- om werknemershulpprogramme binne die raamwerk van die generiese perspektief in maatskaplike werk te plaas;
- om sleutelpersone in die bedryfsondernemings wat betrokke is by besluitneming oor die instel van werknemershulpprogram-dienste se kennis van, en opinie oor werknemershulpprogramme te bepaal; en
- om die behoeftes aan werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus te identifiseer.

### **1.3 AFBAKENING VAN DIE NAVORSINGSVELD**

Daar is vir die doeleindes van hierdie studie gefokus op tien bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus wat nie by 'n werknemershulpprogram-diensleweraar ingekontrakteer is nie. Voorbeelde van hierdie ondernemings sluit onder andere ondernemings uit die staalbedryf, pelagiese bedryf, diensleweringbedryf en ontginningsbedryf in. Die teikengroep vir die empiriese studie is die sleutelpersoneel wat 'n rol vertolk by besluitneming oor die instel van werknemershulpprogramme in die ondernemings. Die area wat ondersoek is, is die teikengroep se kennis en opinie oor die benuttingswaarde van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings. Die ondersoek is op twee wyses uitgevoer, naamlik deur middel van 'n literatuurstudie, gevolg deur 'n empiriese ondersoek van verskeie aspekte van werknemershulpprogramme en 'n beskrywing van die bevindinge.

### **1.4 NAVORSINGSMETODOLOGIE**

Die metode wat vir die navorsing gebruik is, word bespreek aan die hand van die tipe



navorsing, die universum en steekproefneming, meetinstrument en dataverwerkings-prosedures.

#### **1.4.1 Tipe navorsing**

Vir die doeleindes van hierdie studie is 'n verkennende en beskrywende ondersoek gedoen. Die doelstelling van 'n verkennende ondersoek metode is volgens Bailey (1982:38), Babbie (1989:80) en Mouton & Marais (1989:43) die verkenning van 'n relatief onbekende navorsingsveld met die volgende oogmerke:

- die inwinning van nuwe inligting oor 'n verskynsel;
- om as vooronderzoek te dien tot 'n meer gestruktureerde studie;
- om navorser se nuuskierigheid en behoefte om beter begrip van die verskynsel te bevredig;
- om die sentrale konsepte en konstrakte te verduidelik;
- om prioriteite vir verdere navorsing te bepaal; en
- om nuwe hipoteses te ontwikkel.

Die doelstelling van 'n beskrywende ondersoek metode daarenteen is volgens Baily (1982:38) en Mouton & Marais (1989:44) om 'n verskynsel in detail te beskryf, met ander woorde om 'n akkurate weergawe te gee van wat is. In die geval van hierdie studie is daar gepoog om deur middel van die inwin en beskrywing van inligting 'n betroubare beeld van die funksie en benutting van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings weer te gee.

Werknemershulpprogramme is nog 'n relatief jong en ontwikkelende veld waaroor daar veral in die Suid-Afrikaanse konteks min literatuur bestaan en is dus by uitstek 'n geskikte onderwerp vir 'n verkennende en beskrywende ondersoek.

#### **1.4.2 Universum en steekproefneming**

Die universum vir die studie het bestaan uit die sleutelpersoneel wat 'n rol vertolk in

besluitneming ten opsigte van die instel van werknemershulpprogramme in die bedryfs-ondernemings. Die universum is verteenwoordigend van die verskillende bestuurskomponente in die bedryfsondernemings en sluit die menslikehulpbronbestuurder, beroepsgesondheidsbestuurder, hoof werkersverteenvoordiger en ook die algemene bestuurder in.

Aangesien navorsers oor toepaslike kennis van die onderwerp en die universum beskik en die steekproef voldoen aan die eienskappe wat in die studie ondersoek word, is van 'n doelbewuste steekproefneming gebruik gemaak. Dit is gedoen ten einde respondente te verkry wat die mees gepas sou wees vir die doeleindes van hierdie studie (Bailey, 1982:99). Vier respondente is uit elk van die tien bedryfsondernemings geselekteer en het die universum uit 40 bestaan. Slegs 21 (52,5%) uit 40 (47,5%) respondente het op die studie gereageer.

Kwantitatiewe sowel as kwalitatiewe navorsingsmetodes is in die studie aangewend. De Vos (1998:241) omskryf die verskil in die hoof oogmerke van die twee metodes deur te sê dat kwantitatiewe navorsing se fokus die verkryging van objektiewe, meetbare en vergelykbare aspekte behels, waarteenoor kwalitatiewe navorsingsmetodes daarop gerig is om maatskaplike aspekte en die betekenis wat mense aan die alle daagse lewe heg te verstaan, deur die maak van afleidings en interpretasies.

### **1.4.3 Meetinstrumente**

Om die empiriese data in te samel is van 'n vraelys gebruik gemaak. Vanweë die feit dat geen gestandaardiseerde vraelys bestaan wat vir die doeleindes aangewend kon word nie, is die vraelys soos benut deur Rankin (1991:Bylae O) met inagneming van die riglyne soos uiteengesit deur Fife-Shaw in Breakwell, Hammond en Fife-Schaw (1995:174-191), aangepas om aan die doeleindes van hierdie studie te voldoen. Gestruktureerde sowel as ongestruktureerde vrae is ingesluit omdat die studie kwantitatief en kwalitatief van aard is. Die vraelys is in Engels opgestel vanweë die feit dat dit die amptelike besigheids voertaal van die geteikende bedryfsondernemings is. Die vraelys is onder dekbrieff versend en het anonimiteit verseker. Ten einde kontrole te verkry oor die terugontvangs is 'n poskaart ingesluit vir afsonderlike terugsending van die vraelys, waarop die respondent kon aandui dat die vraelys voltooi en teruggestuur



gestuur is. Die poskaart het ook besonderhede bevat van die respondent posisie en bedryfsonderneming.

#### **1.4.4 Dataverwerkingsprosedure**

Dataverwerking verwys volgens Gouws, Louw, Meyer & Plug (1982:48) na die beskrywing en ontleding van die die versamelde gegewens wat deur middel van die studie verkry is. Vanweë die feit dat die universum uit slegs 21 respondente bestaan het, is die meerderheid van die data per hand verwerk en is die rekenaar aangewend vir doeleindes van rekeningkundige verwerking. Ten einde die kwantitatiewe gegewens visueel weer te gee, is daar gebruik gemaak van figure en tabelle. Die kwalitatiewe gegewens wat die persoonlike menings van die respondente behels, word aangebied in die vorm van analitiese besprekings.

### **1.5 AANBIEDING VAN DIE STUDIE**

Die navorsingsstudie word in vyf (5) hoofstukke weergegee, en wel as volg:

Die **eerste hoofstuk** dien as algemene inleiding en oriëntering tot die studie. Die motivering vir die studie, die doel van die studie en die navorsingsmetodologie wat gevolg is, word in hierdie hoofstuk weergegee.

**Hoofstuk twee** handel oor die aard, doel en funksies van werknemershulpprogramme en behels dit 'n bespreking van die begrip werknemershulpprogramme, die ontstaan en ontwikkeling van werknemershulpprogramme, die doelstellings en doelwitte van werknemershulpprogramme, die rasionaal vir instelling van werknemershulpprogramme in die bedryf, noodsaaklike komponente van effektiewe werknemershulpprogramme asook 'n bespreking van werknemershulpprogrammodelle.

In **hoofstuk drie** word werknemershulpprogramme geplaas binne die raamwerk van die generiese perspektief en gepaardgaande sleutelkomponente, naamlik 'n ekosisteem-



benadering, 'n probleemgefokusde benadering, 'n multivlakbenadering en 'n ope-seleksie van teorieë en intervensies.

**Hoofstuk vier** handel oor die empiriese studie en word die gegewens soos verkry vanuit die vraelys verwerk en geïnterpreteer en met die literatuur in verband gebring.

Die studie word afgesluit met **hoofstuk vyf**, waarin die gevolgtrekkings vanuit bevindinge voortspruitend uit die studie uiteengesit, en aanbevelings wat kan dien as riglyne, gemaak word.

## HOOFTUK 2

### DIE AARD, DOEL EN FUNKSIE VAN WERKNEMERSHULP-PROGRAMME

#### 2.1 INLEIDING

Bedryfsondernemings in Suid-Afrika ondergaan tans dramatiese veranderinge wat te weeg gebring word deur uiteenlopende faktore soos onder andere wêreld mededingendheid, veranderende demografie, die tegnologiese ontploffing, die konsep van afskaling, toenemende werkloosheid, werksonsekerheid en regstellende aksie. Kollektief reflekteer al hierdie gebeure breëre sosiale en institusionele wysigings wat die grense, rolle en verantwoordelikhede van bedryfsondernemings herstruktureer. Hierdie verwikkelings het aanleiding gegee tot wyd verspreide veranderinge in die waardes en verwagtings van werknemers, en verlang hulle 'n andersoortige balans tussen die werkslewe en lewe tuis. So byvoorbeeld is gesinskwessies nie meer iets wat werkgewers kan ignoreer, en van werknemers kan verwag om op hul eie en in hul eie tyd mee te handel nie. Ten einde te oorleef en lewensvatbaar te bly moet hierdie veranderinge deur ondernemings geakkomodeer word. Die herstrukturering van 'n onderneming ten einde met hierdie en ander werknemer besorgdhede te handel is nie 'n oefening in altruïsme nie, maar 'n manier om die winsgewendheid waarvan 'n onderneming vir sy voortbestaan afhanklik is, te bevorder.

Die unieke struktuur en filosofie van werknemershulpprogramme, naamlik dat dit 'n gratis en konfidensiële werknemersvoordeel voorsien, bied 'n unieke geleentheid aan bedryfsondernemings om die veranderende werksmilieu en die behoeftes van werknemers en hul gesinne op 'n potensieel groei produktiewe wyse aan te spreek. Van 'n werkgewers oogpunt, raak werknemershulpprogramme essensieel vir die sukses van hedendaagse ondernemings en word die werknemershulpprogram-praktisyn algaande 'n integrale deel van die korporatiewe beleidsformulering span (Hutchison & Emener 1997:48,49).



Ten einde riglyne vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk daar te stel oor die benutting van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings word dit nodig geag om aan die hand van voorafgaande agtergrond die aard, doel en funksies van werknemershulpprogramme in meer besonderhede toe te lig. Dit word bewerkstellig deur 'n bespreking van die begrip werknemershulpprogramme, doelstellings en doelwitte van werknemershulpprogramme, ontstaan en ontwikkeling van werknemershulpprogramme in Suid-Afrika, komponente vir effektiewe werknemershulpprogramme, die rasionaal vir instelling van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings, en modelle van dienslewering.

## 2.2 DIE BEGRIP WERKNEMERSHULPPROGRAMME

Werknemershulpprogramme is nog relatief nuut binne die bedryf en het praktisyns en teoretici nog nie op 'n algemeen aanvaarde definisie ooreengekom het nie. Uit die literatuur blyk dit dat verskeie skrywers (Balgopal & Patchner 1988:95; Berridge, Cooper & Highley-Marchington 1997:14-16, en Googins & Godfrey 1987:102), wel ooreenstem dat dit 'n reeks **ondernemingsbeleids- en programprosedures** behels wat deur 'n **bedryfsonderneming** gesanksioneer is en deur 'n **werknemershulpprogram-praktisyn** aangewend word as intervensie by die identifisering van, en hulpverlening aan werknemers met **psigososiale probleme** wat hul **werkprestasie** direk of indirek benadeel of kan benadeel. Die Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk (1995:72) voeg hieraan toe dat dit 'n program van dienste is wat daarop gerig is om genoemde probleme aan te spreek met die oog op die bevordering van werksbevrediging, produktiwiteit en algemene maatskaplike funksionering.

Die komponente van werknemershulpprogramme waarvoor bogenoemde skrywers saamstem word vervolgens kortliks omskryf:

### - **Ondernemingsbeleids- en programprosedures**

Ondernemingsbeleid verwys na algemeen geldende riglyne of voorskrifte vir handeling onder verskillende omstandighede waarteenoor programprosedures die wyse waarop die ondernemingsbeleid toegepas moet word, uitspel.



### - **Bedryfsonderneming**

Bedryf is 'n produksie-eenheid waarin die beroepsaktiwiteite van individue wat in 'n spesifieke werksmilieu goedere of dienste genereer, gekoördineer word met die doel om aan die onderneming, wat 'n selfstandige ekonomiese subjek is, se hoofdoelwit naamlik sy winsmotief, te voldoen (Lombard 1995:135).

### - **Werknemershulpprogram-praktisyn**

Die diensverskaffers van werknemershulpprogramme in die bedryf is van 'n verskeidenheid dissiplines afkomstig. Dienste binne 'n werknemershulpprogram word onder andere gelewer deur professionele persone soos sielkundiges, maatskaplike werkers, beroepsgesondheidspersoneel, en menslikehulpbron-praktisyns. Kurzman (1997:32) het bevind dat die grootste hoeveelheid werknemershulpprogram-praktisyns in die VSA tans maatskaplike werkers is en dat die professie oor die laaste paar jaar leierskap oor die gebied van werknemershulpprogramme gevestig het. Wat die situasie in Suid-Afrika aanbetref wys Lombard (1995:433) op die verskil in bevindinge van du Plessis (1991:37) en Terblanche (1992:24) in die sin dat eersgenoemde bevind het dat maatskaplike werkers ook hier ter lande 'n oorheersende rol vertolk, waarteenoor laasgenoemde bevind het dat die meerderheid programme deur personeelpraktisyns beman word.

### - **Psigososiale probleme**

Die Vaktaalkomitee vir maatskaplike werk (1995:54) omskryf psigososiale probleme as veelvoudige en komplekse onderhandelinge wat betrekking het op die maatskaplike funksionering van individue of groter maatskaplike sisteme. Hulle bied ook 'n omskrywing vir maatskaplike probleme (1995:38), naamlik dat dui op die nadelige beïnvloeding van 'n individu, groep of gemeenskap se maatskaplike funksionering deur struikelblokke in die omgewing en /of in daardie individu, groep of gemeenskap wat verhoed dat die basiese behoeftes, verwesenliking van waardes en bevredigende rolvulling bereik word.



Wat die werksopset aanbetref word verwys na die wye verskeidenheid probleme wat 'n individu kan ondervind en wat 'n negatiewe impak op sy werksprestasie kan hê soos onder meer emosionele probleme, gesinsprobleme, gesondheidsprobleme, middelaafhanklikheid, finansiële probleme en werksprobleme.

#### - **Werksprestasie**

Werksprestasie verwys na dit wat die individu (as 'n inset produksiemiddel) effektief moet doen ten einde by te dra tot die bereiking van die bedryfsondernemingsdoelwitte, byvoorbeeld verhoogde produktiwiteit.

### **2.3 ONTSTAAN EN ONTWIKKELING VAN WERKNEMERSHULPPROGRAMME IN DIE SUID-AFRIKAANSE KONTEKS**

Die verlening van bystand aan werknemers met probleme is aldus Lombard (1995:432) nie 'n nuwigheid in Suid-Afrikaanse bedryfsondernemings nie, en verwys hy na die feit dat maatskaplikewerk praktyk reeds vier dekades lank in die bedryf beoefen word. Hy verskil ook van ander Suid-Afrikaanse kundiges op die gebied van werknemershulpprogramme (Du Plessis 1991 en Rankin 1991), wat noem dat werknemershulpprogramme eers in die vroeë tagtigerjare in die Suid-Afrikaanse bedryf bekend gestel is in die sin dat hy die standpunt huldig dat die bedryfsmaatskaplike werk wat die afgelope vier dekades in Suid-Afrikaanse bedryf beoefen is inderwaarheid werknemershulpprogramme was, alhoewel hulle nie as sulks bekend gestaan het nie. Hy baseer sy mening op die feit dat hierdie bedryfsmaatskaplikewerkprogramme inderdaad soortgelyk gestruktureer was as die moderne werknemershulpprogramme en dieselfde basiese doelwitte nagestrewre het. Die historiese ontwikkeling van werknemershulpprogramme in Suid-Afrika loop dus hand-aan-hand saam met die ontstaan van professionele maatskaplike werk in die bedryf, wat gevorder het van algemene maatskaplike sorg aan die werkers tot volwaardige professionele maatskaplike werk.

Werknemershulpprogramme se oorsprong gaan sover terug soos die 1940's toe die eerste alkoholisme programme in die bedryf in die VSA aangeteken is. Die stigma verbonde aan hierdie beroepsalkoholisme-programme en die feit dat nie alle probleme



wat individue in die werksmilieu affekteer met alkohol verband hou nie, het aanleiding gegee daartoe dat werknemershulpprogramme in die 1970's vanuit die alkoholisme programme ontwikkel het. Die fokus van die programme is uitgebrei ten einde die volle reeks van maatskaplike probleme wat individue se werksfunksionering kan beïnvloed in te sluit. Hierdie uitgebreide programme wat 'n wye diensleweringsveld behels staan bekend as die breëspektrum benadering (Googins & Godfrey 1987:135). Alhoewel die werknemershulpprogramme wat gedurende die vroeë tagtigerjare populariteit in Suid-Afrikaanse bedryfsondernemings verwerf het gebaseer is op die Amerikaanse model, bevind Lombard (1995:433) dat Suid-Afrika nie 'n geskiedenis van beroepsalkoholisme-programme het nie, maar dat die meeste werknemershulpprogramme van die begin af 'n breëspektrum basis gehad het.

Nieteenstaande die feit dat die grense, aard en omvang van werknemershulpprogramme gedebatteer word vanweë die uiteenlopende wyses waarop dit in verskillende bedryfsondernemings vergestalt word, het werknemershulpprogramme sedert hul ontstaan voortgegaan om hul omvang te verbreed en om steeds verder te ontwikkel. Nuwe verskynsels soos byvoorbeeld die toename in enkelouerskap en in maatskaplike probleme soos miv/vigs, gesinsgeweld, die toename in geweld en misdaad in ons samelewing, en andere, het te weeg gebring dat werknemershulpprogramme uitgebrei, en addisionele dienste ontwikkel het om hierdie eise aan te spreek. So het die ontlooting van traumatiese ervarings 'n standaard werknemershulpprogram diens geword tesame met ander bewustheids- en ontwikkelingsprogramme. Die verwikkelinge dui dus op 'n neiging na breër en meer algemene intervensies en vereis die herfokusering van die werknemershulpprogram-praktyk ten einde die bedryfsonderneming as kliënt in te sluit. Dit skep ook die geleentheid vir werknemershulpprogram-praktisyns om 'n reeks makro aktiwiteite (organisatoriese intervensies) in parallel met die tradisionele mikro aktiwiteite (kliniese intervensies) bekend te stel (Googins & Davidson 1993:478).

Die konseptualisering van 'n meer uitgebreide en omvattende werknemershulpprogram is nie 'n radikale afwyking van die werknemershulpprogram-missie of struktuur nie, maar is dit 'n natuurlike stap in die evolusie daarvan, 'n manier waarop die bedryfsonderneming, deur middel van werknemershulpprogramme kan optree teen die sosiale kragte wat 'n toenemende impak op sy wêreld het (Googins & Davidson



1993:478). Hierdie verwikkelinge stem ooreen met du Plessis (1991:37) se aanbeveling dat pogings tot verandering in Suid-Afrikaanse bedryfsondernemings verder moet gaan as individuele belange en op die onderneming as geheel toegespits moet word. Dit vind aansluiting by die hoofdoelstellings van werknemershulpprogramme waar die fokus op die werknemers sowel as die onderneming is, en geniet die aspek vervolgens aandag.

## **2.4 DOELSTELLINGS EN DOELWITTE VAN WERKNEMERS-HULPPROGRAMME**

Verskeie skrywers (Berridge, Cooper & Highley-Marchington, 1997:16; Balgopal & Patchner, 1988:95; Emener, 1988:300 en Googins en Davidson, 1993:480) onderskei veral tussen twee hoofdoelstellings van werknemershulpprogramme wat nagestreef moet word en wat tot die voordeel van beide die werknemer sowel as die bedryfsonderneming strek, naamlik:

- om werknemers wat belas word deur 'n reeks psigososiale probleme, insluitend emosionele probleme, gesinsprobleme, gesondheidsprobleme, finansiële probleme, werksprobleme, en ander probleme, in staat te stel om sodanige probleme te oorbrug. Hierdie doelstelling word gekoppel aan dienslewering aan individue met die oog daarop om hulle so spoedig moontlik ten volle funksionierend in hul werksrolle terug te kry, en
- om die bedryfsonderneming by te staan in die identifisering en hantering van sodanig gekwelde werker ten einde voortgesette produktiwiteit te verseker. Die doelstelling word gekoppel aan die bedryfsonderneming se stabiliteit en winsgewendheid in die sin dat werknemersinsette impak op ondernemingsuitsette.

Wat die doelwitte van werknemershulpprogramme aanbetref verwys dit na die spesifieke resultate wat 'n bepaalde bedryfsonderneming nastrewe en word dit gewoonlik geformuleer as 'n beleidstelling. Dit vorm deel van die onderneming se bestuursbeleid wat as vaste opdrag omskryf wat van toepassing is ter bereiking van gestelde doelwitte. Vanweë die feit dat 'n bedryfsonderneming se beleid oor 'n bepaalde aspek afgestem is op die behoeftes van die spesifieke onderneming, wat



aansienlik van onderneming tot onderneming verskil, is dit moeilik om 'n reeks doelwitte vir werknemershulpprogramme saam te stel wat as algemeen geldend gesien kan word (Lombard, 1995:418). Die doelwitte van 'n onderneming se werknemershulpprogram word gewoonlik bepaal tydens die fase nadat 'n besluit deur die sleutelpersone geneem is om so 'n program in te stel en daar dan onderhandel word oor die spesifieke diens en gepaardgaande resultate wat verlang word. Hierdie besluit van die sleutelpersone ten opsigte van die daarstel van 'n werknemershulpprogram kan gesien word as hul rasionaal vir die neem van so 'n stap. Die rasionaal vir die instelling van werknemershulpprogramme word vervolgens bespreek.

## **2.5 RASIONAAL VIR INSTELLING VAN WERKNEMERSHULPPROGRAMME IN BEDRYFSONDERNEMINGS**

Die rasionaal vir die instel van werknemershulpprogramme is kompleks en bestaan daar by bedryfsondernemings 'n wye verskeidenheid motiewe vir die neem van so 'n beslissing. Die uiteindelijke vraag wat agter programinstelling geleë is, is watter voordele dit vir die bedryfsonderneming sal inhou en ook watter nadele, indien hulle nie so 'n program sou aanneem nie. In elke geval assesseer die onderneming die voorgestelde intervensie in verhouding met sy totale sisteem en is sy finale besluit gekoppel aan sy eie behoeftes, of dit duidelik uitgespreek is of slegs latent ervaar word. Sy besluit ten opsigte van die relatiewe belangrikheid van die verskillende, algemeen geldende beweegredes vir die instel van werknemershulpprogramme word beïnvloed deur sy kooperatiewe strategie teenoor sy omgewing (Googins & Godfrey 1987:109 en Berridge, Cooper & Highley-Marchington 1997:66&117). Vervolgens word aandag gegee aan die mees algemene redes vir die instel van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings, naamlik:

### **2.6.1 Korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid**

Korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid is 'n generiese konsep wat verwys na die onderneming se besorgdheid en aktiewe tweerigting betrokkenheid met die sosiale, ekonomiese en politieke kragte wat die omgewing waarbinne dit funksioneer, beïnvloed. Waar korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid voorheen 'n



bykomende spesialiteitsgebied van publieke verhoudinge was, word dit toenemend 'n aspek waarmee ondernemings in 'n transformerende Suid-Afrika moet worstel (Overton-De Klerk 1994:179).

Buiten vir eksterne korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid teenoor die omgewing waarbinne die onderneming funksioneer, verwys die konsep ook na interne maatskaplike verantwoordelikheid van die werkgewer teenoor sy werknemers en word druk op ondernemings geplaas om toenemend groter verantwoordelikheid te aanvaar vir hul werknemers se welsyn deur te voorsien in dienste soos onder andere werknemershulpprogramme.

'n Goeie verduideliking van 'n Suid-Afrikaanse werkgewersbenadering tot korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid word gegee deur Overton-De Klerk (1994:180) wanneer sy die woorde van Dr Anton Moolman, 'n besturende direkteur van Transnet aanhaal, naamlik:

*“Ons het 'n uitwerking op die ekonomie, die omgewing, die hele samelewing: ons is waarlik ingeweef in die Suid-Afrikaanse samelewing. Ons moet bewus wees daarvan en dit ten goede aanwend. Die fokus sal natuurlik op ons eie mense val. As ons dit net kan regkry om die werksomstandighede en lewensomgewing van daardie mense positief te verander, as ons op 'n positiewe manier 'n verskil aan hul lewens kan maak, dan maak ons reeds 'n groot verskil aan die land. Dis nie 'n soort sagte benadering omdat jy met 'n skuldgevoel rondloop nie. Dis 'n streng sake-benadering. As groot maatskappye nie die verantwoordelikheid aanvaar om hul werksomgewings positief te beïnvloed nie, gaan hulle self daaromder ly.”*

Die feit dat Dr Moolman korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid as 'n sake-benadering beskryf en as't ware 'n bedryfsonderneming se voortbestaan aan die beoefening daarvan koppel, sowel as die druk wat in die verband deur werknemers op bedryfsondernemings geplaas word, dien as steun vir die rasionaal vir die instel van werknemershulpprogramme. Dit dien terselfertyd ook as weerlegging van sommige ondernemings se argumente teen die aanvaarding van enige verantwoordelikheid vir die



welsyn van hul werknemers soos onder andere dat hulle nie 'n filantropiese instansie is nie, dat hul nie 'n welsynkultuur wil skep nie, dit is die Regering en welsyninstansies se verantwoordelikheid, en dat werknemers se privaat lewe niks met die werksplek te make het nie.

### **2.6.2 Wetgewing**

Bedryfsondernemings in Suid-Afrika word gekonfronteer met nuwe, en veranderde wetgewing soos die Wet op Arbeidsverhoudinge, Wet op Indiensneming, Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid, Wet op Diensbillikheid, en andere. Hulle kom ook verder te staan voor werknemers wat in 'n toenemende mate bewus is van hul regte in die verband en hul toenemend wend tot litigasie om werksdispute aan te spreek.

So plaas die veranderinge in die Wet op Arbeidswetgewing byvoorbeeld die onus op die werkgever om te verseker dat die werknemer wie se werksprestasie negatief beïnvloed word as gevolg van middelmisbruik of geestesongesteldheid, die nodige rehabiliterende ondersteuning verkry, in plaas van die uitsluitlike aanwending van dissiplinêre aksies, skorsing of diensbeëindiging. Dit is wat die goeie praktykskode oor dissipline en ontslag voorskryf, en kan enige vorme van wanbestuur in die verband aanleiding gee tot uitgerekte en duur regsdispute. Wat die Wet op Beroepsgesondheid en veiligheid, Wet op Diensbillikheid en Wet op Indiensneming aanbetref, kan die siening van Akabas en Kurzman (1982:211) ook hier ter lande geld, naamlik dat die wette geregtelike erkenning gee aan die samelewende verhouding tussen werknemer welstand en werkgever gedrag. Die mandate van diensbillikheid en regstellende aksie het 'n bewustheid op beide partye geforseer ten opsigte van die behoeftes van 'n uiteenlopende werkerskorps en van 'n onderneming om aan hierdie behoeftes te voldoen.

Die geregtelike mandaat word gesien as 'n sterk dryfveer vir die instel van werknemershulpprogramme in die sin dat werknemershulpprogramme onder andere kan bydra om moontlike aanspreeklikhede en duursame regsdinge te vermy, daar dit die faktore wat tot die swak of verminderde prestasie aanleiding gee kan identifiseer, en sisteme in plek kan sit wat ondersteuning en rehabilitasie bied. Googins en Godfrey



(1987:104) noem dat die toename in regsgedinge veroorsaak dat sommige ondernemings werknemershulpprogramme as 'n metode om verdere aanspreeklikheid te vermy, verwelkom.

### **2.6.3 Bevordering van koste effektiwiteit**

Bedryfsondernemings verloor jaarliks letterlik duisende rande vanweë die psigososiale probleme van werknemers wat tot verskynsels soos afwesigheid, traagheid, oordeelsfoute, ongelukke, en afname in werksprestasie lei. Werknemershulpprogramme is 'n metode om die aspekte wat die optimale prestasie van werknemers beïnvloed, aan te spreek, en op sodanige wyse deur byvoorbeeld verminderde afwesigheid, vir die onderneming 'n kostebesparing te weeg te bring. Deur die inisiëring van 'n werknemershulpprogram stel die onderneming dus 'n koste-besparingsprogram in plek wat aanleiding kan gee tot 'n verbetering in die basislyn profyte en word dit algemeen aanvaar dat die hoofrasionaal vir die instel van werknemershulpprogramme geleë is in die bydrae wat dit maak tot kostebesparing.

### **2.6.4 Bestuurshulpmiddel**

Googins & Godfrey (1987:108) noem dat heelwat ondernemings ondervind dat die werknemershulpprogram daartoe bydra om die basiese bestuursbeginsels te versterk. Deur middel van die werknemershulpprogram kan bestuur onder andere van waardevolle data voorsien word met betrekking tot watter tipe probleme die mees algemeen voorkom en kan dit selfs verder onderverdeel word tot 'n spesifieke departement en afdeling.

Die interafhanklikheid tussen die breëre bestuursdoelstellings en die werknemershulpprogram-doelstellings ten opsigte van die identifisering en hantering van die werknemer wat probleme ondervind, skep die ideale situasie waarbinne die een die ander kan steun om sy doelstellings te bereik.

### **2.6.5 Bevordering van die korporatiewe beeld**

Overton-De Klerk (1994:194) noem dat 'n onderneming se korporatiewe beeld die netto gevolg is van die interaksie van alle ervarings, indrukke, menings, gevoelens en kennis



wat mense oor die onderneming het, met ander woorde, alles wat die onderneming doen, of nie doen nie, versterk of verswak sy beeld. So kan die beeld volgens Berridge, Cooper en Highley-Marchington (1997:72), intern, asook ekstern bevorder word deur die bestaan en effektiewe funksionering van 'n werknemershulpprogram wat 'n besorgde gesindheid in parallel met die behoefte tot prestasie, aandui. Die beeld van besorgdheid vir sy werknemers kan net so effektief wees in die gemeenskap waar die onderneming se beeld noodsaaklik is vir die lewensvatbaarheid van sy produkte. Die publieke beeld van die onderneming word bevorder en meer aantreklik gemaak vir die verbruiker indien die onderneming beskou word as een wat 'n gesonde omgewing vir sy werknemers skep (Googins & Godfrey 1987:109).

#### **2.6.6 Verlaging van gesondheidsorg kostes**

Die stygende kostes van gesondheidsorg en addisionele spesifieke verskynsels soos miv/vigs het tot gevolg dat bedryfsondernemings in Suid-Afrika hulself tans in 'n era bevind waar groter klem gelê word op gekontroleerde gesondheidsorg en welstandsprogramme. Ondernemings word toenemend bewus van die voordele van 'n gesonder en meer produktiewe werkerskorps en van hul verantwoordelikheid op die gebied. Die potensiaal van werknemershulpprogramme om die stygende gesondheidsorg kostes te stuit deur die vroeë identifikasie en hantering van werknemers met persoonlike en werksopset probleme alvorens dit in 'n krisissituasie ontwikkel, asook die geleentheid wat dit bied om deur middel van welstandsprogramme 'n gesonde lewenstyl en welstandsfilosofie te ontwikkel en sodoende potensiële probleme te voorkom, word toenemend deur werkgewers erken (Hutchison & Emener 1997:45).

#### **2.6.7 Nywerheidsverhoudinge**

Vanuit besigheids oogpunt omskryf Cronje, du Toit en Motlatla (2000:460) nywerheidsverhoudinge as 'n komplekse sisteem van individuele en kollektiewe aksies, sowel as formele en informele verhoudinge wat tussen die regering, werkgewers, werknemers en verbandhoudende instellings bestaan, met betrekking tot alle aspekte wat verband hou met die werksverhouding.



Verhoudinge in bedryfsondernemings is 'n deurslaggewende element in nywerheidsverhoudinge en kan gesonde nywerheidsverhoudinge 'n bydrae lewer tot die sukses van die bedryf. Die belang daarvan dat bestuur en die vakunies moet ooreenkom oor die onderneming se beleid en prosedures rakende werknemers met probleme wat hul werksprestasie beïnvloed ten einde 'n klimaat van ondersteuning en samewerking te skep, sluit hierby aan. Op die manier kan alkoholprobleme en ook ander probleme wat werknemers ondervind as sulks gedefinieer en mee gehandel word eerder as om gesien te word as werkskwessies of simptome van swak nywerheidsverhoudinge. Die bedryfsonderneming baat daarby as die gesamentlike bestuurs-unie werknemershulpprogram prosedures uitgewerk het wat die bestuurs-unie kanale oopmaak en sodoende appèlle, griewe en arbitrasië minimaliseer. Werknemershulpprogramme bied aan bestuur en die georganiseerde werkerskorps 'n forum waar probleme tot voordeel van alle belanghebbendes gesamentlik aangespreek kan word (Googins & Godfrey 1987:108).

## **2.7 KOMPONENTE VAN EFFEKTIEWE WERKNEMERSHULPPROGRAMME**

Dickman (1997:75) noem dat begrip vir die belangrikheid en die potensiële voordele van werknemershulpprogramme, en opregte besorgdheid, noodsaaklike, maar nie genoegsame voorvereistes is vir die ontwikkeling, organisering en instandhouding van 'n effektiewe werknemershulpprogram nie. Hy verwys hier na die feit dat werknemershulpprogramme ekstensief en wydverspreid voorkom en dat hul doelstellings, strukture en tipes personeel baie varieer ten einde aan die spesifieke program behoeftes waarvoor hulle ontwerp is te voldoen. Om dus 'n hoë graad van effektiwiteit te bereik, moet die werknemershulpprogram oor sekere basiese identifiseerbare, noodsaaklike komponente, naamlik bestuurs en georganiseerde arbeidsmag onderskrywing, geskrewe beleidsverklaring, dit moet voldoen aan vereistes vir vertroulikheid, opleiding en oriëntering van toesighouers, befondsing van die program, betrokkenheid van professionele personeel, 'n breëspektrum dienslewering, toeganklikheid tot die diens, reklame van die programdienste, en programmevaluering wat vervolgens bespreek word, beskik:



### **2.7.1 Bestuursonderskrywing**

Die belangrikheid van die ondersteuning en onderskrywing van die werknemershulpprogram konsep, asook die aktiewe betrokkenheid gedurende die ontwikkelingsfase deur die hoogste vlak bestuur in die organisasie struktuur, kan nie genoegsaam beklemtoon word nie. Die ondersteuning van middelbestuur en die nywerheidsverhoudinge afdeling is nie voldoende nie. Positiewe gevolge van topbestuur ondersteuning sluit in (Dickman 1997:75):

- Deure sal vir die werknemershulpprogram-praktisyns op alle ander bestuursvlakke open.
- Dit verseker dat daar genoegsame befondsing vir die program beskikbaar sal wees.
- Topbestuur se inisiatief kan bydra tot die entoesiastiese ondersteuning van middel- en laerbestuur, daar dit aan hulle 'n model voorsien om te volg.
- Dit sal lei tot die maksimalisering van die aanvanklike verwerwing van plaaslike topbestuur ondersteuning.

Dit blyk dus duidelik dat topbestuur ondersteuning van die program 'n uitwerking op die algehele sukses daarvan het.

### **2.7.2 Onderskrywing deur georganiseerde arbeidsmag**

Die werknemershulpprogram kan nie betekenisvol wees indien dit nie oor die onderskrywing van die georganiseerde arbeidsmag (werkersverteenwoordigers, vakunie verteenwoordigers) beskik nie. Sodanige onderskrywing en aktiewe ondersteuning van die werknemershulpprogram deur die georganiseerde arbeidsmag vind aansluiting by die aspekte soos onder voorafgaande punt bespreek. Vir die implementering van 'n suksesvolle werknemershulpprogram is samewerking tussen bestuur en die georganiseerde arbeidsmag in die verband noodsaaklik.

### 2.7.3 Beleidsverklaring

Die filosofie en doelstellings van die werknemershulpprogram moet duidelik gespesifiseer word in elke bedryfsonderneming se beleid en is die ideaal dat hierdie beleidsverklaring ontwikkel sal word voor die implementering van die werknemershulpprogram. Sodanige beleidsverklaring moet die volgende duidelik stel, dat (Dickman 1997:77):

- Om probleme te ondervind is menslik, en die werksplek is nie immuun daarteen nie;
- Die maatskappy verkies dat daar so vroeg moontlik op 'n professionele wyse gehandel word met die probleem wat die werknemer se prestasie belemmer;
- Probleme wat onder die aandag van die werknemershulpprogram gebring word sal konfidensieel hanteer word en sal nie deel word van die werknemer se persoonlike lêer nie;
- Middelaafhanklikheid is 'n siekte wat behandel moet word en is nie gedrag wat gestraf moet word nie;
- Die werknemershulpprogram bestaan om werknemers en hul gesinne te ondersteun en is nie 'n plaasvervanger vir die normale dissiplinêre beginsels en beleidsriglyne in die verband nie; en
- Onder geen omstandighede sal 'n werknemer geforseer word om van die werknemershulpprogram gebruik te maak nie.

Voorafgaande basiese beginsels word as noodsaaklike minimum komponente van die bedryfsonderneming se beleidsverklaring dat sy werknemers sy mees belangrikste bate is, beskou.

### 2.7.4 Vertroulikheid

Vertroulikheid is die hoeksteen van 'n effektiewe werknemershulpprogram. Werknemers het die reg om hulp vir hul probleme te soek en om te weet dat hul probleme met die strengste konfidensialiteit hanteer sal word en dat dit onder geen omstandighede in hul persoonlike leers aangeteken sal word nie. Anonimiteit en vertroue is noodsaaklik vir die sukses van die werknemershulpprogram, aangesien die werknemer sonder die versekering, nie sal instem om van die diens gebruik te maak nie.



(Dickman 1997:78). Slegs met die skriftelike toestemming van die werknemer mag inligting, soos deur hom of haar goedgekeur, aan 'n ander persoon, ook soos deur hom of haar goedgekeur, bekend gemaak word.

### **2.7.5 Opleiding en oriëntering van toesighouers**

Dit is noodsaaklik dat toesighouers georiënteer word rakende die filosofie, funksionering en die noodsaaklike eienskappe van hul werknemershulpprogram en hul besondere rol en taak in die verband. Van Den Berg (1995:846) en Emener & Dickman (1985:14) lê klem op die feit dat toesighouers vaardig moet wees in die identifisering en verwysing van 'n werknemer wat persoonlike probleme ondervind. Begrip en respek vir die werknemer, asook ondersteuning tydens die periode waartydens bystand verleen word, is belangrik, en moet toesighouers die nodige leiding in die verband ontvang. Dickman (1997:90) wys daarop dat die konfidensialiteits aspek van die program tydens sodanige opleiding beklemtoon moet word.

### **2.7.6 Befondsing van die werknemershulpprogram**

Dickman (1997:90) dui aan dat werknemershulpprogram-modelle op verskeie wyses deur die bedryfsonderneming befonds kan word, soos onder andere die dra van alle kostes deur die onderneming deur die handhawing van 'n inhuissprogram, fooi-vir-dienste, en ander wyses. Wat die werknemer aanbetref, is die inskakeling by die werknemershulpprogram aanvanklik gratis, afhangende van die sessiemodel wat die ondernemingsbestuur op besluit en maak dit hulle geneig om 'n verwysing te aanvaar of om hulself of gesinslede na die program te verwys. Sessiemodelle kan wissel van 'n enkelsessie model waar die fokus hoofsaaklik op assessering en verwysing gerig is, tot een tot drie; een tot vyf; een tot ses of een tot agt sessie modelle wat assessering, opstel van 'n behandelingsplan en korttermyn berading behels.

### **2.7.7 Professionele personeel**

Lombard (1995:426) sien die werknemershulpprogram-praktisyn as die spil waarom die dienslewering sentreer. Gesien aan die hand van die wye verskeidenheid situasies waarin die praktisyn moet toetree, moet hy oor 'n wye kennis- en vaardigheidsbasis,



asook oor die vermoë om verskeie rolle te vervul, beskik. Toegang tot 'n netwerk van bevoegde hulpbronne in die gemeenskap, is ook noodsaaklik.

Sentraal tot die inisiatiewe, missies, doelstellings en doelwitte van werknemershulpprogramme is 'n uniek gedefinieerde, teikengroep, naamlik werknemers met probleme in 'n bedryfsonderneming. Ten einde 'n effektiewe en doeltreffende diens aan die werknemer te kan lewer, is dit noodsaaklik dat die praktisyn oor kennis van die bedryfsonderneming beskik. Hier word 'n deeglike begrip en appresiasie van beide die organisasie struktuur en dinamiek, wat beide relevant, noodsaaklik en sentraal tot die werk van die werknemershulpprogram is, vereis. Waar die konsep struktuur dui op die wyse waarop 'n onderneming sy mensbronne met sy doelgeoriënteerde aktiwiteite verbind en daar vier basiese determinante van organisasie struktuur is, naamlik die grootte van die onderneming, die tegnologie (wat die onderneming doen), die omgewing van die onderneming en die kontrole, verwys organisasie dinamiek na aspekte soos die magsbeheer, organisasie politiek, besluitneming, die kommunikasie kanale, nywerheidsverhoudinge, kollektiewe bedinging en die allokasie van bronne.

Die voortdurende en snelle pas waarteen wêreldsveranderinge plaasvind noodsaak dat werknemershulpprogram-praktisyns, ten einde op hoogte te bly met die gebeure wat binne die bedryfsondernemings wat deur die werknemershulpprogram bedien word plaasvind, en ten einde 'n effektiewe en doeltreffende praktisyn te wees, 'n professionele lewenstyl ontwikkel waarbinne hy altyd 'n student van die organisasiestruktuur en -dinamiek bly (Nelson & Emener 1997:59-73).

### **2.7.8 Breëspektrum-dienslewering**

Dickman (1997:84) noem dat werknemershulpprogramme ontwerp moet word om aan 'n wye verskeidenheid werknemersprobleme, waaronder depressie, stres, middelafhanklikheid, finansiële probleme, gesinsprobleme, mediese probleme, regsprobleme en werksprobleme, aandag te gee. So 'n konsep staan bekend as die breëspektrum-benadering en is die voordeel van die benadering daarin geleë dat meer werknemers hulp kan verkry met betrekking tot hul probleme wat 'n uitwerking op hul algemene welstand en produktiwiteit sou hê.



### 2.7.9 Toeganklikheid

Die sukses van die werknemershulpprogram hang af van die werknemer se vermoë om betyds en gerieflik toegang tot konfidentiële dienste te verkry. Die fisiese ligging van die werknemershulpprogram is hier van belang en moet dit toeganklik wees vir alle werknemers en moet dit daartoe bydra om konfidensialiteit te verseker. Tesame met toeganklikheid is 'n program wat 'n 24-uur diens voorsien krities.

Daar is drie maniere waarop toegang tot die dienste verkry kan word, naamlik:

- **Selfverwysing** - dit is waar die werknemer of sy gesinslede self kontak inisieër om by werknemershulpprogramdienste in te skakel, sonder dat sy werkgevers daarvan kennis hoef te dra.
- **Informele verwysing** - hier inisieër werknemer kontak om by dienste betrek te word word op aanbeveling van 'n bestuurder, toesighouer, kollega, of andere wat waarneem dat die werknemer persoonlike probleme ondervind of waar daar 'n afname in sy produktiwiteit is vanweë persoonlike probleme. Die benutting van die dienste is vrywillig en terugvoer aan werkgever kan slegs geskied met die werknemer se skriftelike toestemming.
- **Formele verwysing** - Dit behels die formele verwysing van 'n werknemer na Die werknemershulpprogram op grond van afname in werksprestasie. Die werknemer behou steeds die reg om te weier om in so 'n geval by dienste in te skakel, maar kan die nie-gehoorgewing aan so 'n verwysing ernstige gevolge, soos onder andere verdere dissiplinêre aksies vir die werknemer inhou. In die geval van 'n formele verwysing word terugvoer aan die werkgever gegee met etrekking die werknemer se inskakeling by, en deelname aan die behandelingsprogram. Onder geen omstandighede word enige persoonlike inligting van die werknemer weergegee nie.

### 2.7.10 Reklame van die werknemershulpprogramdienste

Die voortdurende reklame van die werknemershulpprogramdienste is belangrik ten einde die effektiewe benutting daarvan te verseker. Dit kan gedoen word deur middel



van opleiding van toesighouers, oriëntering van werknemers, verspreiding van nuusbriewe in die werksopset, pos van nuusbriewe na werknemer tuistes, aanbiedings tydens personeelvergaderings, werkswinkels tydens etenstye, en op vele ander wyses.

### **2.7.11 Programevaluering**

Die evaluering van die werknemershulpprogram is noodsaaklik en is dit deurslaggewend vir enige doeltreffende program. Die bedryfsonderneming sowel as die werknemers-hulpprogram-praktisyn moet weet of die program werk en of dit suksesvol is in dit wat dit veronderstel is om te doen. Aspekte wat geëvalueer word is die penetrasiekoers, koste-effektiwiteit, kliënt satisfaksie, produktiwiteitverbetering, besparing van mediese kostes, bestuurs en vakunie satisfaksie en aard van die kliënt populasie (Dickman 1985:39).

Dickman (1997:86) noem dat 'n werknemershulpprogram wat oor al elf van die vooraf bespreekte komponente beskik, effektief sal wees en daartoe by sal dra dat die werknemer, sy gesin, bestuur, georganiseerde arbeidsmag en die werknemershulpprogram-praktisyn, daarby baat.

## **2.8 WERKNEMERSHULPPROGRAM-MODELLE**

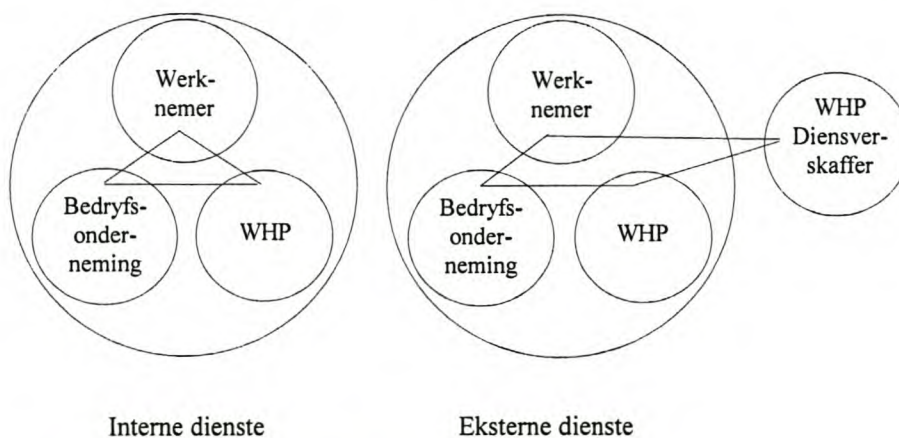
Ontleders van werknemershulpprogramme is dit eens dat daar nie algemeen aanvaarde modelle van werknemershulpprogramme bestaan nie en dat daar onder die wye verskeidenheid benaderings wat in die praktyk gevind word, nie een model is wat as meer effektief as die ander gesien kan word nie (Berridge, Cooper & Highley-Marchington 1997:49). Phillips & Older (1985 :57) noem egter dat elk van hierdie modelle wel die beste vir 'n spesifieke bedryfsonderneming kan wees omdat modelle ontwerp en aangepas word om die unieke behoeftes van sodanige onderneming aan te spreek. Die keuse van 'n model wat 'n bedryfsonderneming implementeer word beïnvloed deur sekere faktore inherent aan die onderneming soos die grootte van die onderneming; verspreiding van die arbeidsmag, ondernemingskulturele klimaat en die aantal bronne wat aan die diens toegewys word. Die belangrikste komponente van die model, naamlik die teikenpopulasie, die omvang van die diens, program administrasie



en bron van befondsing word met inagneming van genoemde faktore ontwerp en geïmplementeer (Fleisher & Kaplan 1988:31).

Fleisher en Kaplan (1988:31) noem dat dat modelle riglyne voorsien wat praktisyns kan help om voorbereid te wees op gebeure tydens die implementering van, en funksionering binne die werknemershulpprogram en dat bestuur van ondernemings op hul beurt baat vind by die modelle deurdat hulle dit kan aanwend as 'n maatstaf om te bepaal watter model hul behoeftes die beste sal aanspreek. Lombard (1995:440) verwys na die begrip model, as 'n gestruktureerde aanbieding van veralgemeende wetmatighede wat vir die maatskaplike werker dien as 'n verwysingsraamwerk en riglyn by die hantering van sekere maatskaplikewerk aangeleenthede.

Daar word onderskeid getref tussen twee hoofkategorieë waaronder werknemershulpprogram-modelle ingedeel word, naamlik interne en eksterne modelle. Reddy (1997:77) huldig die mening dat debatering rondom die voor en nadele van die twee modelle die ware bydrae van beide in die skadu stel en sien hy hul sterktes en swakhede as 'n vorm van ewewig eerder as 'n kompetisie. Hier voeg hy ook toe dat die verskille in voor en nadele dikwels sentreer rondom die kwessie van konfidensialiteit en is hy die mening toegedaan dat dit die aandag van die hoofonderwerp, naamlik die regmatige regte, belange en verwagtinge van die werknemer en die werkgewer, weglei. 'n Vereenvoudigde skematiese voorstelling van interne en eksterne diensmodelle sien as volg daar uit (Reddy 1997:77):



**FIGUUR 2.1 : INTERNE- EN EKSTERNE DIENSMODELLE**



Vanuit die voorafgaande figure kan dit afgelei word dat eksterne dienste dit makliker vind om agterdog te vermy met betrekking tot die verbreking van konfidensialiteit onderwyl interne dienste dit makliker vind om 'n werkgewer se probleme in konteks te plaas en wanneer toepaslik, met die konteks te handel. Wat eersgenoemde aanbetref noem Reddy (1997:87) dat konfidensialiteit 'n kwessie van persepsie sowel as realiteit is en beklemtoon hy die feit dat die konfidensialiteits-aspek van sommige interne dienste onbesproke is. Wat die leemte ten opsigte van die eksterne diensverskaffer soos hierbo genoem aanbetref, noem hy dat dit 'n uitdaging aan die eksterne diensverskaffer bied om alles wat nodig is uit te vind van die huidige ondernemingskonteks, onderwyl daar tegelykertyd steun aan die bedryfsonderneming gebied word ten opsigte van toepaslike beleidsformulering.

Berridge, Cooper en Highley-Marchington (1997:18) gee van die mees algemene program-modelle wat binne hierdie twee hoofkategorieë geleë is, skematies as soos volg weer:

	Interne model	Eksterne model
<b>Inhuis("On-site")</b>	<b>1. Werknemersdiensmodel</b> Word op die onderneming se terrein aangebied en is deel van die ondernemingstruktuur. Model wat mees algemeen gebruik word, veral in regeringsdienste, bv. SAPD	<b>2. Privaatpraktisynmodel</b> Word veral gevind in ondernemings wat hierdie tipe dienste uitgekонтakteer het. Maak kontraktueel gebruik van dienste van privaatpraktisyn wat vasgestelde ure op die onderneming se perseel het. (on-site clinic)
<b>Weg van die terrein ('off-site')</b>	<b>3. Gekombineerde model</b> Behalwe vir die praktisyn in die onderneming se diens, word daar ook kontraktueel van ander diensleweraars in die gemeenskap gebruik gemaak.	<b>4. Dienssentrummodel</b> Maak kontraktueel gebruik van dienste van 'n onafhanklike diensleweraar (dienssentrum). Dienslewering vind plaas in die sentrum- of affiliaat praktisyns van die sentrum se kantore.

**FIGUUR 2.2 : MODELLE VIR WERKNEMERSHULPPROGRAMME**

Soos afgelei kan word van die voorafgaande voorstelling is die meeste funksies van interne modelle in die onderneming self gesetel, terwyl die dienste van eksterne modelle van buite die onderneming gelewer word. By eksterne modelle vir werknemershulpprogramme word die programdienste van buite die bedryfs-



onderneming deur 'n instansie of kontrakteur in die gemeenskap voorsien en is die persone hiervoor verantwoordelik nie deel van die onderneming se personeel nie. Vanweë die feit dat maatskaplike werkers in privaat praktyk uiteraard meer betrokke is met eksterne programmodelle word daar vervolgens in meer diepte hieraan aandag gegee.

Daar is tans 'n toename in Suid-Afrika in eksterne programmodelle onder groot ondernemings en kan dit te wyte wees aan 'n verskeidenheid faktore soos uitgewys deur Berridge, Cooper en Highley-Marchington (1997:222) en Spitzer en Favorini (1997:351-353) waaronder afskalings proses, uitfasering van dienste, en afplating van organisasiestrukture. Hulle voeg ook hieraan toe dat buiten vir groter waargenome vertroulikheidsaspek en laer koste verbonde aan eksterne programme, bied dit 'n beter risiko-beheer strategie deur die onderneming se aanspreeklikheid te verminder. Die kans dat 'n werknemershulpprogram-praktisyn in 'n situasie sal beland waar daar 'n konflik van belange is, word ook verminder. Groot eksterne werknemershulpprogram-diensvoorsieners bevind hulle in 'n uitstekende posisie om dienste aan ondernemings met 'n werkerskorps wat geografies wyd verspreid is, soos byvoorbeeld nasionale organisasies, te bied, en in meeste gevalle is hulle ook beter toegerus om 'n breë reeks omvattende dienste soos 'n 24-uur noodlyn, welstandsprogramme en toenemend, gekontroleerde geestesgesondheidsorg te bied.

Daar bestaan verskillende eksterne modelle van werknemershulpprogramme; en word die twee mees algemene programmodelle soos weergegee in figuur 2.3, naamlik die privaatpraktisyns- en die dienssentrummodel vervolgens in meer besonderhede aan die hand van 'n uiteensetting van hul voor- sowel as nadele bespreek.

### **2.8.1 Privaatpraktisynsmodel**

Soos reeds in die skematiese voorstelling weergegee word daar in die model kontraktueel gebruik gemaak van die dienste van 'n privaatpraktisyn wat vasgestelde spreekure op die onderneming se perseel het. Die omvang en aard van die dienste sal bepaal word aan die hand van die ondernemingsdoelwitte vir die program en kan onder



andere korttermynberading, voorkomende programme, opleiding van toesighouers, en ander dienste aan werknemers en hul gesinne insluit.

Voordele van hierdie model word as volg gesien deur Lombard (1995:466):

- Die model kan moontlik 'n meer ekonomiese diens aan groter ondernemings bied as van die ander modelle.
- Die feit dat die praktisyn nie deel van die ondernemingsstruktuur is nie, kan te weeg bring dat 'n wyer spektrum van die personeel van die diens gebruik maak.
- Aangesien berading op die onderneming se terrein plaasvind, word geen tyd verkwis wanneer werknemers van die diens gebruik maak nie en bring dit ook mee dat kommunikasie oor dienslewering vinnig en maklik kan plaasvind.

Lombard lig ook die nadele van hierdie model uit, naamlik dat die doeltreffendheid van die diens ingeperk kan word vanweë die beperkte spreekure en dat dit ook kan meebring dat beroepsmatheid kan ontstaan indien die vraag na die diens so toeneem dat 'n effektiewe diens nie in die ooreengekome tyd gelewer kan word nie. Hy noem ook dat 'n praktisyn met wantroue bejeen kan word, aangesien hy 'n buitestaander is en nie deel van die organisasie en sy eiesoortige kultuur vorm nie.

### **2.8.2 Dienssentrummodel**

Hier gaan die onderneming, soos aangedui in figuur 2.3 'n kontraktuele verbintenis met 'n onafhanklike diensleweraar (dienssentrum) in die gemeenskap aan om die nodige werknemershulpprogramdienste te lewer. Gewoontlik maak die kontrakteur van 'n netwerk van praktisyns gebruik om die dienste te lewer en geskied dienslewering in die dienssentrum of affiliaat praktisyns se kantore. Die opleiding van toesighouers ten einde die werknemer met psigososiale probleme wat werksprestasie beïnvloed te identifiseer en te verwys, is binne hierdie model geleë. Die dienste wat binne hierdie model gelewer word is oor die algemeen uitgebreid en omvattend.

Die voor- en nadele van hierdie model word as volg deur Phillips en Older (1985:61) uiteengesit:



- Klein en mediumgrootte werkgewers vind die model meer bekostigbaar.
- Die vertroulikheidsaspek word verhoog.
- Werknemers is minder blootgestel vanweë feit dat berading nie op die ondernemingsterrein plaasvind nie.
- 'n Wyer verskeidenheid werknemers kan by die dienste betrek word.
- Verhoogde kommunikasie met, en benutting van gemeenskapshulpbronne kan plaasvind.
- Meer uitgebreide en omvattende dienslewering kan plaasvind vanweë die wye netwerk van professionele persone wat met die kontrakteur geaffilieerd is.

Die nadele is daarin geleë dat:

- Tyd gaan verlore vanweë die feit dat werknemers die ondernemingsterrein moet verlaat om van die dienste gebruik te maak.
- Die onderneming het nie eienaarskap oor die program nie.
- Wantroue jeens die praktisyn as buitestaander kan samewerking met sommige a toesighouers beïnvloed.
- Dienssentrum personeel kan oor gebrekkige kennis van die onderneming beskik en is kommunikasie tussen die dienssentrum en die onderneming soms onbevredigend.

By die keuse van 'n mees geskikte model vir 'n spesifieke onderneming in dit belangrik om in ag te neem dat dit moet bydra tot die bevordering van ondernemingdoelwitte en effektiwiteit. Berridge, Cooper en Highley-Marchington (1997:50) noem dat dit ongelukkig so is dat bestuur wat die instel van 'n werknemershulpprogram oorweeg selde die onderliggende modelle anders as op 'n utilitêre wyse in ag neem. Hul besorgdheid neig om met ekonomiese en finansiële gevolge, met beheer en versekerings aspekte, nywerheidsverhoudinge, personeelbestuur en selfs humanisties-kulturele boodskappe aan werknemers, verband te hou.

## 2.9 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is 'n oorsig gegee van sommige van die belangrike konsepte en elemente van werknemershulpprogramme wat relevant is vir 'n maatskaplike werker in

privaat praktyk wat met hierdie vorm van dienslewering gemoeid is, of dit oorweeg om binne 'n werknemershulpprogram dienste aan 'n bedryfonderneming te lewer. Die voordeel van werknemershulpprogramme vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk is daarin geleë dat dit struktuur bied aan sy professionele werksaamhede wat bydra daartoe dat dit doeltreffender inslag in bedryfsondernemings vind. Alhoewel die breë aspekte van 'n meer uitgebreide werknemershulpprogram (mikro- na makrovlak) oorweldigend mag wees vir 'n maatskaplike werker, vind dit aansluiting by die ekosisteem benaderings waar die fokus die individu-situasie-omgewing-wisselwerking is wat tradisioneel is aan maatskaplike werk. Die ekosisteem benadering as een van die komponente van die generiese perspektief geniet in hoofstuk drie aandag. In die hoofstuk word die generiese perspektief en gepaardgaande komponente waaronder 'n ekosisteem benadering, 'n probleemgefokusde benadering, 'n multivlakbenadering en 'n ope seleksie van teorieë en intervensies, as praktykraamwerk vir die maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werknemershulpprogramme, bespreek.



## HOOFTUK 3

### **DIE GENERIESE PERSPEKTIEF AS PRAKTYKRAAMWERK VIR 'N MAATSKAPLIKE WERKER IN PRIVAAT PRAKTYK**

#### **3.1 INLEIDING**

'n Maatskaplike werker se praktykraamwerk word opgemaak deur die sorgvuldige selektering van perspektiewe, teorieë en modelle wat by sy praktykstyl pas en terselfdertyd die behoeftes van die kliëntegroep aanspreek. Alle praktykraamwerke is gerig op verandering by die mens en bestaan uit 'n stel oortuigings en aannames oor hoe en onder watter omstandighede individue verander en wat die maatskaplike werker kan doen om die gewenste verandering te weeg te bring. Daar bestaan verskeie raamwerke en is dit nie moontlik om enige praktykraamwerk bo die ander uit te sonder nie. Wat wel van belang is, is dat 'n maatskaplike werker by die selektering van 'n spesifieke raamwerk die uniekheid van die kliënt of kliëntegroep, die aard van die probleme of aspekte wat die werker se aandag verg, en die praktykopset in ag moet neem (Sheafor, Horejsi, CR & Horesji, GA 2000:82&117). In die geval van werknemershulpprogramme verwys die unieke kliëntegroep na die werknemers en die bedryfsonderneming, aspekte wat aandag moet geniet is die psigososiale probleme wat werkprestasie beïnvloed of kan beïnvloed, en sal die praktykopset verwys na die konteks waarbinne die dienslewering geskied. So sal die maatskaplike werker in privaat praktyk wat dienste lewer binne die privaatpraktisynsmodel, soos bespreek in hoofstuk twee, se konteks byvoorbeeld vasgestelde ure in 'n kliniek op die bedryfsonderneming se terrein wees.

Een van die elemente van 'n maatskaplike werker se praktykraamwerk is sy praktykperspektief en word daar vervolgens in hierdie hoofstuk aandag gegee aan die begrip praktykperspektief, waarna die generiese perspektief en gepaardgaande sleutelkomponente bespreek, en geïnterpreteer sal word as konseptuele raamwerk vir die maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werknemershulpprogramme.



### **3.2 BETEKENIS VAN DIE BEGRIP PRAKTYKPERSPEKTIEF**

Soos reeds genoem is een van die elemente van 'n maatskaplike werker se praktykraamwerk sy praktykperspektief wat tesame met verskillende teorieë en benaderings aangewend word. 'n Praktykperspektief kan gesien word as 'n konseptuele lens wat die maatskaplike werker help om sy fokus ten opsigte van gebeurtenisse of verskynsels in praktyksituasies te rig, en bied dit ook 'n oriëntasie om hierdie gebeurtenisse of verskynsels te verstaan (Chetkow-Yanoov 1997:ix en Sheafor, Horejsi, CR & Horesji, GA 2000:86). Gegewe die diversiteit en kompleksheid van die hedendaagse Suid-Afrikaanse werksopset, die herfokusering van werknemershulpprogramme op die tweeledigekliëntsisteem naamlik werknemers en die bedryfsonderneming, met 'n verbintenis tot beide kliniese sowel as organisatoriese praktyk, asook die beweging na welstand en gekontroleerde gesondheidsorg, is dit 'n uitdaging vir die maatskaplike werker in privaat praktyk wat betrokke is met dienslewering binne die werknemershulpprogram om 'n toepaslike praktykraamwerk te selekteer. Die uitdaging word verder vergroot deur die afwesigheid in die literatuur van enige spesifieke praktykbenadering vir maatskaplike werkers in privaat praktyk wat binne die werknemershulpprogram dienste lewer.

Marais (1993:2-1) dui aan dat verskeie skrywers waaronder du Plessis (1991), Googins en Godfrey (1987) en Gould en Smith (1988) die ekologiese perspektief as metafoor vir maatskaplike werk in die bedryf aanhang. Navorser het vanuit haar praktykondervinding en na bestudering van verskillende perspektiewe die afleiding gemaak dat die buigbaarheid van die generiese perspektief hom ideaal daartoe leen om die unieke behoeftes van die veranderende werksopset in Suid-Afrika op mikrovlak (klinies) sowel as makrovlak (organisatories) binne 'n werknemershulpprogram aan te spreek. Die generiese perspektief word vervolgens in meer besonderhede toegelig.

### **3.3 DIE GENERIESE PERSPEKTIEF IN MAATSKAPLIKE WERK**

Die fokus van die generiese perspektief is die individu-situasie-omgewing-wisselwerking en behels dit ook die wyse waarop die maatskaplike werker sodanige situasie hanteer deur intervensie op potensieel verskeie vlakke (van mikro- tot



makrovlak), 'n openheid ten opsigte van die gebruik van verskeie modelle, teorieë en tegnieke, onderwyl enige aantal rolle aangeneem word (Gibbs, Locke & Lohmann 1990:234 en Sheafor, et al. 2000:87). Landon (1995:1106) noem dat die sentrale konsepte van die maatskaplike professie as geheel in die siening omvat word en dat generiese programmering deur middel van praktyk en opleiding in die professie vasgelê is. Sy, Landon (1995:1101) verwys ook na 'n vroeëre werk van Sheafor en haarself (1987:660), waarin hulle bevind het dat alle maatskaplike werk inherent generies is vanweë die breë fokus op die wisselwerking tussen individue en hul omgewings en sluit Sheafor, et al.(2000:87) se siening dat die generiese perspektief die benadering is wat die mees algemeen deur maatskaplike werkers aangehang word, hierby aan. Volgens Tolson (1994:2) het die generiese perspektief al reeds sy oorsprong in die laat 1800's gehad toe welvaartbeamptes wat dienste verrig het in welvaartsverenigings nie slegs begaan was oor die benardheid van individue nie, maar ook oor die sosiale omstandighede wat tot die toestande aanleiding gegee het, met ander woorde, 'n fokus op die individu-situasie-omgewing-wisselwerking.

O'Neil & Mc Mahon (1996:23) tref onderskeid tussen die generiese perspektief en generiese praktyk. Hulle verduidelik dat generiese perspektief verwys na 'n siening van wat die werker na die probleem-persoon-situasie bring (holistiese siening) en dat generiese praktyk verwys na dit wat 'n maatskaplike werker in die probleem-persoon-situasie doen, naamlik die aanwending van teorieë, fokus en metodologie. 'n Verdere onderskeid word ook gemaak deur Tolson (1994:2) tussen generiese praktyk en generiese kennis omdat die aspekte volgens hom soms verwarring veroorsaak. Hy noem dat generiese kennis verwys na die vyf elemente wat die algemene fundering is van alle maatskaplike werk. Hierdie vyf elemente behels die waardes, kennis, vaardighede, doel van maatskaplike werk en sanksie vir praktyk.

### **3.3.1 Vyf elemente wat die generiese basis vorm van maatskaplike werk**

Die vyf elemente wat die generiese basis vorm van maatskaplike werk en die relevantheid daarvan vir werknemershulpprogramme word vervolgens toegelig.



### 3.3.1.1 Waardes

Verskeie skrywers Compton en Gallaway (1984:68); Johnson (1995:49); O'Neil en Mc Mahon (1996:8) en Pincus en Minahan (1975:38) omskryf waardes as 'n abstrakte begrip wat beskou kan word as onbewese opvattinge wat 'n professie aanvaar oor die aard en wese van individue en oor toepaslike wyses om met hulle te handel.

Maatskaplike praktyk is gebaseer op 'n stel waardes wat aan die hand van die volgende beginsels, wat vir alle maatskaplike werk geld, uitgedruk kan word:

- geloof in die waardigheid van die mens;
- die mens se reg tot selfbeskikking; en
- die mens se reg tot konfidensialiteit.

Wat die **waarde element en werknemershulpprogramme** aanbetref, is voorafgenoemde beginsels ook van toepassing, maar word daar verder ook vereis dat 'n maatskaplike werker wat binne werknemershulpprogramme dienste lewer duidelike begrip moet hê vir die feit dat werknemers se persoonlike probleme 'n nadelige effek kan hê op hul werksprestasie en om die rede 'n grondige belangstelling van werkgewers is. Een van die mees veeleisende take van 'n maatskaplike werker in 'n bedryfsopset is die respekvolle handhawing van die balans van die tweeledige kliëntsisteem se behoeftes (Towler 1997:172).

Lombard (1995:299) wys daarop dat waarde dilemmas en konflikte inherent is aan alle primêre en sekondêre maatskaplikewerkopsette. So word ook 'n maatskaplike werker wat dienste lewer binne werknemershulpprogramme gekonfronteer met waarde konflik situasies, veral waar die behoeftes van die tweeledige kliëntsisteem verskil. Dit is van die allergrootste belang dat 'n objektiewe balans gehandhaaf word en dat professionele waardes en beginsels soos uiteengesit in die etiese kode vir maatskaplike werk ten alle tye toegepas sal word.

### 3.3.1.2 Kennis

Kennis is volgens Johnson (1995:44) 'n deel van die kognitiewe of bepeinsingskomponent van die praktyk en behels idees of sienings oor die realiteit wat gesien word as die waarheid. In maatskaplike werk word toenemend klem geplaas op kennis wat



wetenskaplik is en word daar gebruik gemaak van inligting afkomstig vanuit 'n wye verskeidenheid dissiplines waaronder die sielkunde, filosofie, sosiologie, biologie, ekonomie, en andere. Verder moet 'n maatskaplike werker ook oor kennis beskik van welsynsbeleid en welsynsdienste, asook oor aspekte soos groeps- en gesinsdinamiek en gemeenskapsontwikkeling. Maatskaplike werk kennis is beskrywend van die verskynsel van die persoon-in-situasie en verklaar die funksionering van individue en hul sosiale sisteme en rig die aksies van maatskaplike werkers.

Vanweë die eise wat aan 'n maatskaplike werker gemoeid met **werknemershulp-programme** gestel word, word daar buiten vir die basiese maatskaplike werk **kennis element**, bykomstige kennis van die volgende aspekte vereis:

- Kennis oor hoe werknemers se persoonlike probleme produktiwiteit kan beïnvloed;
- Kennis van arbeids- en ander relevante wetgewing;
- Kennis van die bedryfsonderneming se spesifieke werknemershulpprogram-model;
- Kennis van die verskillende bedryfsondernemings se beleide en prosedures, onder andere met betrekking tot verlof en hantering van middel afhanklikheid;
- Kennis van organisasiestruktuur en -dinamiek;
- Kennis oor aspekte van bemaking van werknemershulpprogramdienste;
- Kennis oor maatskaplike verskynsels in bedryfsondernemings, en
- Kennis van korttermyn probleemoplossende teoretiese benaderings.

### 3.3.1.3 Vaardighede

Vaardighede is die uitvoering van maatskaplike werk en is die praktykkomponent wat kennis en waardes byeen bring en verander in 'n aksie respons tot 'n behoefte. Johnson (1995:56) verwys na Moralis en Sheafor se definisie van vaardighede as 'n maatskaplike werker se vermoë om in verhouding met 'n kliënt sekere sielkundige veranderingsprosesse wat op maatskaplike werk waardes en kennis in 'n spesifieke situasie relevant tot die kliënt gebaseer is, aan die gang te sit. Dit vereis dus beide die toepaslike seleksie van tegnieke in 'n spesifieke situasie sowel as die vermoë om sodanige tegnieke effektief toe te pas.



Buiten vir die werk wat met kliënte verrig word, word daar ook van 'n maatskaplike werker verwag om vaardig te wees in rekordhouding, navorsing en bestuur van tyd.

Wat die **vaardigheidselement van 'n maatskaplike werker gemoeid met werknemershulpprogramme** aanbetref word buiten vir voorafgenoemde vaardighede ook die volgende vereis:

- Vaardighede in die ontwikkeling en bestuur van 'n werknemershulpprogram;
- Vaardighede in die bemaking van werknemershulpprogramme en in die voorstel van 'n geskikte model wat voldoen aan die bedryfsonderneming se behoeftes;
- Vaardighede in die opleiding van toesighouers of lynbestuur met die oog op die vroeë identifisering van probleme by werknemers wat produktiwiteit kan beïnvloed en verwysing na programdienste;
- Vaardighede in die deurlopende reklame van die programdienste ten einde die voortgesette werknemer ondersteuning te verseker;
- Vaardighede in die insetlewering by die opstel van die beleidsverklaring rakende die spesifieke bedryfsonderneming se werknemershulpprogram;
- Vaardighede in verslaggewing aan die werkgewer oor die benuttingswaarde van die program en enige spesifieke tendense wat aandag moet geniet soos byvoorbeeld wanneer daar 'n aanduiding is dat 'n spesifieke afdeling 'n hoër voorkoms van stres weerspieël;
- Vaardighede in die identifisering van behoeftes na aanleiding van tendense soos onder voorafgaande punt bespreek en die aanbieding van bewustheidsprogramme om sodanige behoeftes aan te spreek, soos byvoorbeeld 'n program in effektiewe hantering van stres.
- Vaardighede in die ontwikkeling van 'n effektiewe netwerkstelsel en die gepaste verwysing van 'n werknemer indien nodig;
- Vaardighede in die aanwending van korttermyn probleemoplossings benaderings;
- Vaardighede om die kliënt se geskiktheid vir korttermyn berading te assesser en indien nie geskik die nodige verwysing te doen;
- Vaardighede om die werker se probleme in die konteks van die werksopset aan te spreek;
- Vaardighede in effektiewe tydbestuur;



- Vaardighede in die handhawing van neutraliteit;
- Vaardighede in konsultering wat die ontleding van situasies en raadgewing oor geskikte hanteringswyses behels, soos byvoorbeeld 'n toesighouer wat 'n konsultasie verlang oor probleme wat hy ondervind om 'n werknemer formeel na die program te verwys;
- Vaardighede in die toetrede op mikro- sowel as makrovlak, en
- Vaardighede in sy eie voortgesette professionele ontwikkeling.

#### 3.3.1.4 Doel van maatskaplike werk

Die primêre doel van maatskaplike werk word deur O'Neil & Mc Mahon (1996:7) geag om die ontwikkeling van die maksimum potensiaal van individue en hul omgewings te wees met die oog op die bereiking van die hoogs moontlike lewenskwaliteit. Die implementering van die doel kan verskillende vorms, benaderings, rolle en metodologieë aanneem en maatskaplike werkers kan in direkte of indirekte praktyk tot die kliënt toetree. In direkte praktyk kan rolle soos berader, instaatsteller, bemiddelaar, adviseer, en andere ingeneem word, waarteenoor die rolle by indirekte praktyk onder andere die van bestuurder, opvoeder, konsultant, en navorser kan behels.

Alhoewel die **doel van maatskaplike werk** soos uiteengesit as element van generiese kennis ook van toepassing is op maatskaplike werk in **werknemershulpprogramme**, is daar ook ander aspekte wat in die geval van werknemershulpprogramme van toepassing is en hou dit verband met die doelstellings en doelwitte van werknemershulpprogramme soos omskryf in hoofstuk twee van hierdie studie, naamlik dat dienslewering onder andere daarop gerig is om die werknemer so spoedig moontlik ten volle funksionierend in sy werksrol terug te kry, en om die bedryfsonderneming by te staan in die identifisering en hantering van 'n werknemer wat probleme ondervind ten einde verhoogde produktiwiteit te verseker.

#### 3.3.1.5 Sanksie vir praktyk

Die sanksionering vir maatskaplikewerkpraktyk in Suid-Afrika kom van verskillende bronne waaronder die regering se Witskrif vir maatskaplike welsyn (1997), die etiese kode vir maatskaplike werkers soos vereis deur die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplike Diensberoepe en die kliëntsisteem.



Buiten vir die voorafgenoemde bronne wat alle maatskaplike werk sanksioneer, is die **sanksie vir dienslewering binne bedryfsondernemings** afkomstig van die werkgewers wat met die maatskaplike werker in privaat praktyk of onafhanklike diensleweraar kontrakteer oor werknemershulpprogramdienste.

Die vyf elemente soos vooraf bespreek vorm volgens O'Neil & Mc Mahon (1996:23) die algemene basis van alle maatskaplike werk binne die persoon-in-omgewing perspektief.

### **3.3.2 Beginnersvlak sowel as gevorderde vlak generiese praktyk**

Schatz, Jenkins & Sheafor (1990:223) huldig die standpunt dat die generiese praktyk op 'n beginnersvlak sowel as gevorderde vlak toegepas kan word en dat daar nie 'n wesenlike verskil in die perspektief van die maatskaplike werker in generiese praktyk op enige van die vlakke is nie. Met die oog op meer duidelikheid word die begrippe beginnersvlak en gevorderde vlak generiese praktyk sowel as generiese praktisyn kortliks omskryf.

#### **3.3.2.1 Beginnersvlak generiese praktyk**

Schatz, et al. (1990:223) noem dat beginnersvlak generiese praktyk nie verwar moet word met die terme wat 'n nuwe gegradueerde wat tot die praktyk toetree beskryf nie, maar dat dit verwys na die perspektief en kundigheid wat bereik is deur 'n generiese maatskaplike werker wat onbekend is met die generiese perspektief.

#### **3.3.2.2 Gevorderde generiese praktyk**

Volgens O'Neil & Mc Mahon (1996:6) verwys na die gevorderde generiese praktyk na 'n breëre en meer gespesialiseerde vorm van 'n generiese praktyk. In vergelyking met die beginnersvlak generiese praktyk beskik 'n maatskaplike werker wat vanuit die gevorderde generiese praktyk dienste lewer oor gespesialiseerde kundigheid in bepaalde metodes van dienslewering, probleme of populasies. Dus 'n meer uitgebreide vaardigheids- en kennis basis.



Vir effektiewe dienslewering binne 'n **werknemershulpprogram** word **gespesialiseerde kundigheid** van 'n maatskaplike werker vereis en moet die basiese vaardighede verder versterk word met onder andere vaardighede om 'n respekvolle balans te handhaaf tussen die verskillende behoeftes van die tweeledige kliëntsisteem of om te kan toetree op mikro- sowel as makrovlak, en ook vele ander soos bespreek onder punt 3.3.1 van hierdie hoofstuk.

### **3.3.2.3 Generiese Praktisyn**

Die maatskaplike werker wat vanuit die generiese perspektief te werk gaan word deur O'Neil & Mc Mahon (1996:6); Sheafor, et al. (2000:87) en Tolson (1994:3) omskryf as 'n menslike diensleweraar met 'n breë kennis- en vaardigheidsbasis wat oor die vermoë beskik om gebruik te maak van verskeie praktyk teorieë en modelle, en wat in verskeie praktysituasies met 'n verskeidenheid kliëntsisteme kan toetree onderwyl 'n verskeidenheid van maatskaplike rolle ingeneem word.

Verskeie skrywers (Landon 1995:1102; O'Neil & Mc Mahon 1996:23; Schatz et al.1990:223; Sheafor et al. 2000:88 en Tolson 1994:3), stem saam dat die generiese perspektief bestaan uit sekere identifiseerbare sleutelkomponente wat 'n verdere ontwikkeling en uitbreiding is van die maatskaplike werk fundering en die persoon-in-omgewing perspektief. Hierdie komponente is nie onderling uitsluitend nie en behels 'n ekosisteem benadering, 'n probleemgefokusde benadering, 'n multivlak benadering en 'n ope seleksie van teorieë en intervensies.

### **3.3.3 Sleutelkomponente van die generiese perspektief**

Die sleutelkomponente van die generiese perspektief word vervolgens bespreek waarna die relevantheid daarvan vir werknemershulpprogramme onder punt 3.3.4 aandag sal geniet.

#### **3.3.3.1 'n Ekosisteem benadering**

Die eerste komponent wat kenmerkend is van die generiese perspektief word deur Schatz et al. (1990:223) omskryf as 'n ekologiese sisteem benadering wat die onderlinge verband tussen individue se probleme, lewenssituasies en sosiale



omstandighede beklemtoon. O'Neil & Mc Mahon (1996:25) en Sheafor et al. (2000:88) sien die generiese perspektief as veral verenigbaar met terme en konsepte van die algemene sisteem- en ekologiese perspektiewe, aangesien beide ook die interaksies en onderlinge afhanklikheid tussen individue en hul omgewings, en die gepaardgaande feit dat enige verandering in die een 'n positiewe of negatiewe uitwerking op die ander kan hê, beklemtoon. O'Neil & Mc Mahon (1996:25) noem ook dat die ekosisteem benadering daartoe bydra om die perspektief van persoon-in-omgewing, wat fundamenteel is tot maatskaplike werk praktyk, vir maatskaplike werkers duideliker te maak en te versterk. In 'n ekosisteembenadering word die ekologiese en sisteembenadering geïntegreer en word die individu en sy omgewing as sisteme gesien wat onderling afhanklik en in voortdurende wisselwerking met mekaar is.

Mckendrick (1991:xv) huldig die mening dat die persoon-in-transaksie-met-die-omgewing benadering met die beklemtoning van 'n holistiese, dinamiese siening van die wisselwerking tussen individue en hul omgewings, die bruikbaarste en toepaslikste benadering vir Suid-Afrikaanse maatskaplike werkers is.

### **3.3.3.2 'n Probleemgefokusde benadering**

'n Essensiële element van 'n generiese praktyk is 'n probleemgerigte fokus wat die teorieë en intervensies wat die maatskaplike werker in 'n algemene probleemoplossingsmetodologie sal aanwend, bepaal. O'Neil en Mc Mahon (1996:30) sien probleem vanuit generiese praktyk as 'n breë omvattende konsep en noem hulle dat dit verwys na 'n aspek, behoefte, navraag of moeilikheid wat onder die aandag van die maatskaplike werker gebring word.

In die konteks van die generiese perspektief word die algemene metode van probleemoplossing wat 'n doelgerigte prosedure bestaande uit ses hoof fases behels, toegepas. Hierdie fases (toetrede, data insameling, assessering, intervensie, evaluasie en terminering) wat nie onderling uitsluitend is nie, se hoofdoel is om te dien as sistematiese riglyne vir die maatskaplike werker in die organisering van hul denke en aksies. Die generiese praktisyn praktiseer geredelik op verskillende of veelvoudige vlakke en word daar in elke fase 'n verskeidenheid vaardighede vereis. Afhangende van die probleem (wat die algemene praktisyn in verband bring met 'n ekosisteem



raamwerk), en die verwante doelwitte, selekteer die maatskaplike werker openlik van 'n reeks teorieë en modelle soos benodig vir die assessering en oplossing van die probleem en bied 'n benadering wat 'n beplande probleemoplossings-prosedure behels. Hierdie metode is nie beperk tot enige spesifieke sisteem nie en kan aangewend word met 'n verskeidenheid kliëntsisteme (O'Neil & Mc Mahon 1996:37).

Sheafor et al. (2000:88) noem dat die kern van die generiese perspektief geleë is in die siening dat daar nie op die tipe en vlak van intervensie besluit moet word alvorens die verskillende wyses waarop die kliënt se kommer of probleem gedefinieër en benader kan word, nie sorgvuldig oorweeg is nie.

### **3.3.3.3 'n Multivlak benadering**

Die maatskaplike werker wat vanuit die generiese perspektief praktiseer moet nie slegs bereid wees om met 'n wye verskeidenheid kliëntsisteme van verskillende grootte en aangeleenthede in verskillende kontekste te werk nie, maar moet ook bereid wees om sy praktyk aktiwiteite aan te pas by die unieke kliënt situasie deur toe te tree tot mikro- en makrovlak intervensies. Die mikrovlak intervensies verwys na een-tot-een intervensie met die individu en sy gesin en makrovlakintervensie na grootskaalse praktyk wat intervensies met gemeenskappe, instellings of samelewing insluit. Die toetrede vlak word bepaal deur die probleem in fokus soos geassesseer vanuit 'n ekosisteem benadering, en kan dit vereis dat die maatskaplike werker op enige gegewe tydstip met 'n spesifieke vlak, of met meer as een vlak gelyktydig, of opeenvolgend kan werk (O'Neil & Mc Mahon, 1996:30: en Sheafor et al 2000:88).

### **3.3.3.4 Ope seleksie van teorieë en intervensies**

Die maatskaplike werker in generiese praktyk benut nie slegs een spesifieke teorie nie, maar gaan eklekties te werk ten einde die mees geskikte teorieë vir akkurate assessering en beplande intervensie in die spesifieke persoon-probleem-situasie te selekteer. Eklektisme verwys na die sorgvuldige selektering van die toepaslike komponente van verskeie teorieë ten einde aan die behoeftes van 'n spesifieke kliënt met 'n spesifieke probleem te voldoen (Tolson 1994:97).

O'Neil & Mc Mahon (1996:31) wys daarop teorieë aangewend word om te verstaan (assesseer) en om die maatskaplike aksies te rig (intervensie) en dat dit wissel na aanleiding van die probleem in fokus. Schatz et al. (1990:224) verwys na 'n vroeëre werk van Sheafor & Landon (1987:666) waarin hulle noem dat die generiese



perspektief die beste beskryf kan word as as ongebonde aan enige praktyk benadering waarin van die kliënt verwag word om by in te pas, en voeg Schatz et al., (1990:224) hier by dat dit juis hierdie metodologiese openheid is wat generiese maatskaplike werk van ander praktykmodelle onderskei.

Vanweë die feit dat die omvang van die aspekte wat die maatskaplike werker in die generiese praktyk se aandag of intervensie verg kan wissel van mikro- tot makrovlak, word dit volgens O'Neil & McMahon (1996:31) sowel as Sheafor (2000:88) vereis dat die maatskaplike werker oor die vermoë beskik om die spesifieke sisteem en punt van toetrede wat aandag nodig het te identifiseer en moet hy ook veelsydig genoeg wees om praktyk aktiwiteite in 'n verskeidenheid situasies te inisieër. Sheafor et al. (2000:88) voeg hierby dat daar nie afgelei moet word dat die maatskaplike werker in generiese praktyk 'n kundige op die gebied van die toepassing van alle teorieë en modelle moet wees nie, maar dat hy wel kundig genoeg sal wees om sy beperkinge op die gebied te erken en waar nodig 'n kliënt sal verwys waar meer gespesialiseerde intervensies vereis word.

### **3.3.4 Die relevantheid van die sleutelkomponente van die generiese perspektief vir werknemershulpprogramme**

Aansluitend by die voorafgaande bespreking van die komponente van die generiese perspektief word daar vervolgens aandag gegee aan die relevantheid van hierdie komponente vir werknemershulpprogramme.

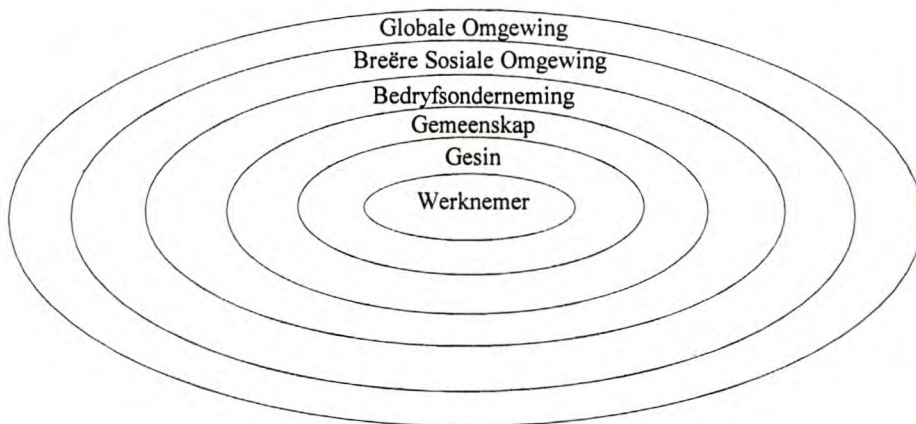
#### **3.3.4.1 Die relevantheid van 'n ekosisteembenadering vir werknemers-hulpprogramme**

Googins en Godfrey (1987:42) sien die werksopset as 'n komplekse sisteem waarbinne enige intervensie 'n breë praktyk benadering verg en huldig hulle die mening dat die ekosisteembenadering by uitstek geskik is vir werksopset praktyk. Googins en Davidson (1993:484) sluit hierby aan deur na die evolusie van werknemershulpprogramme (waar daar 'n herfokussering en uitbreiding van die kliëntsisteem is ten einde nie net werknemerbehoefte nie, maar ook die bedryfsonderneming se behoeftes aan te spreek), te verwys as in ooreenstemming met die konvensionele maatskaplike



teorie wat individuele probleme in die breëre konteks van die omgewing konseptualiseer. Die probleme wat deur individue in werknemershulpprogramme voorgelê word, het gewoonlik hul oorsprong in die wyer konteks van die gesin, gemeenskap en/of werksopset. Ten einde sodanige probleme effektief aan te spreek moet die generiese praktisyn vanuit 'n holistiese perspektief aandag gee aan die prosesse of konteks wat betekenis verleen aan die situasie in plaas van slegs te fokus op die individu of die gebeure in isolasie. Mikro- sowel as makrovlak intervensies word dus vereis. (Becvar, DS & Becvar, RJ 1996:9 en Googins & Davidson 1993:478).

Volgens Googins en Davidson (1993:484) ontken die uitbreiding van werknemershulpprogramme nie die kliniese aspek (mikrofokus op werknemer en sy gesin) aspek nie, maar brei die fokus uit ten einde die behoeftes van die totale kliëntsisteem aan te spreek, en sien hulle werknemershulpprogramme as in die unieke posisie om dit te kan vermag. Dit vind volgens Dickman en Challenger (1997:411), aansluiting by die huidige neiging in die breë veld van gesondheidsorg om die totale persoon aan te spreek en huldig hulle die mening dat werknemershulpprogramme alles moontlik moet doen om die holistiese konsep aan te neem. Die uitgebreide kliëntsisteem kan skematies as volg voorgestel word:



**Figuur 3.1 : Uitgebreide kliëntsisteem- (individu en bedryfsonderneming) in-omgewing**

Vanuit voorafgaande skematiese blyk dit duidelik dat die kliëntsisteem binne die werknemershulpprogram nie in 'n vakuum bestaan nie en is sowel die werknemer en



bedryfsonderneming onderling afhanklik vir hul voortbestaan. Dus kan die ekosisteem-benadering met sy konsep van persoon-in-omgewing as besonder toepaslik gesien word vir benutting in werknemershulpprogramme.

### **3.3.4.2 Die relevantheid van 'n probleemgefokusde benadering vir werknemers-hulpprogramme**

Vanweë die ekonomiese realiteite wat met die befondsing van werknemershulpprogramme verband hou en die stygende koste van gesondheidsorg en behandeling (werknemershulpprogramme koppeling met welstandsprogramme en gekontroleerde-gesondheidsprogramme), asook die verwagtinge van die individuele kliënt, het die aanneming van korttermyn berading en alternatiewe behandelings wyses in bedryfsondernemings, 'n standaard geword vir werknemershulpprogramme (Berridge, Cooper & Highley-Marchington 1997:27 en Hutchison & Emener 1997:48). Verskeie skrywers (Berridge et al. 1997:27; Carrol 1997:11; Corwin 1997:200; Hutchison et al. 1997:413 en Masi 1997:378) stem saam dat die kliniese aspek (mikrofokus op werknemer en sy gesin) van werknemershulpprogramme gewoonlik korttermyn van aard is. Dit hou verband met die drie kern eienskappe van kliniese intervensie in die werksopset soos na verwys deur Bull (1997:31), nl:

- Werksopset berading is korttermyn van aard, gewoonlik drie tot agt sessies;
- Werksopset berading is gerig op probleem oplossing; en
- Werksopset berading het ten doel om die werknemer so spoedig moontlik ten volle funksionierend in die werksopset terug te plaas.

Berridge et al. (1997:27); Bull (1997:31) en Corwin (1997:200) dui aan dat die rasionaal vir die aanwending van korttermyn intervensie gefundeer is op navorsing en praktyk wat bevind het dat korttermyn intervensies effektief is met die meerderheid kliënte en die probleme waarmee hulle presenteer.

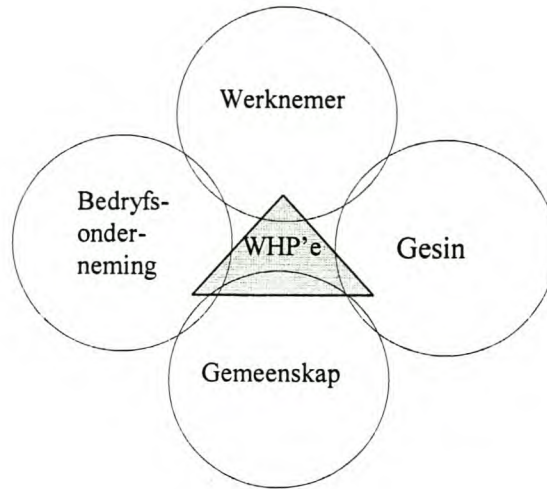
Buiten vir korttermynintervensies spreek die generiese praktisyn ook makrovlak organisatoriese en sistemiese aspekte aan wat onderliggend is aan vele van die individuele probleme wat aan hul voorgelê word vir aandag (Googins & Davidson 1993:477). Dit word aangespreek op alternatiewe wyses wat die aanbieding van programme, opleiding, bewustheidsveldtogte, en vele meer kan behels. Vanweë die vereistes wat ten opsigte van korttermyn en alternatiewe intervensies in die werksopset



gestel word, maak dit sin dat die maatskaplike werker probleem en doelwit gefokus te werk sal gaan binne die raamwerk van die ekosisteem perspektief, en bied die algemene metode van probleemoplossing met sy doelgerigte prosedure, die toepaslike riglyne vir effektiewe beplande intervensie op mikro- sowel as makrovlak.

#### **3.3.4.3 Die relevantheid van 'n multivlakbenadering vir werknemers-hulpprogramme**

Die meer uitgebreide werknemershulpprogramme word deur Googins & Davidson (1993:478) gesien as wyd blootgestel aan die verskeidenheid probleme en aspekte wat nie net die individu nie, maar ook sy gesin, gemeenskap en die organisasie affekteer. Hier verwys hulle na die feit dat alhoewel werknemer probleme of kwellinge gewoonlik hul oorsprong in die gesin of eksterne gemeenskap het, dit binne die werksopset gekoppel word aan 'n reeks bedryfsondernemingskwessies wat krities is vir die sukses van die besigheid. So sal 'n werknemerskwessie (mikrovlak) wat met dwelms verband hou, 'n bedryfsondernemingskwessie (makrovlak) word in die sin dat dit onder andere aspekte soos produktiwiteit, werksprestasie, en beroepsveiligheid kan affekteer. Werknemershulpprogramme funksioneer as katalisator deur die werknemerskwessie met die bedryfsonderneming kwessie in verband te bring en 'n oplossing vir die probleem te vind. Hulle, Googins & Davidson (1993:480) huldig ook die mening dat werknemershulpprogramme in die unieke posisie is om tot enige van die genoemde sisteme, naamlik die individu, sy gesin, die gemeenskap en die bedryfsonderneming te kan toetree, verby die individuele fokus (mikrovlak), om sodoende 'n meer insluitende (makrovlak), probleemoplossende proses te vestig. Hulle sien werknemers-hulpprogramme as geleë in die interseksie van verskeie hoofstelsels en primêre instellings wat die begrensing van werknemershulpprogramme vorm, en stel hulle dit skematies as volg voor:



**FIGUUR 3.2 : DIE ORGANISASIE AS KLIËNT: 'N GEÏNTEGREERDE MODEL  
(GOOGINS & DAVIDSON, 1993:480)**

Aan die hand van die voorafgaande voorstelling kan die afleiding gemaak word, (soos vervat in die multivlak benadering van die generiese perspektief) dat die werknemershulpprogram praktisyn op enige gegewe tydstop op 'n spesifieke vlak, of op meer as een vlak gelyktydig, of opeenvolgend kan werk, afhangend van intervensie benodig vir die probleem in fokus soos bepaal vanuit die ekosisteemperspektief. Daar word dus ook van die werknemershulpprogram-praktisyn verwag om toe te tree tot 'n verskeidenheid kliëntsisteme, van verskillende grootte en aangeleenthede, (mikro- tot makrovlak) en om 'n verskeidenheid rolle in te neem.

#### **3.3.4.4 Die relevantheid van 'n ope seleksie van toerieë en intervensies vir werknemershulpprogramme**

Vanweë die tydsbeperkende aard van werksopset berading (mikrovlak) beklemtoon Bull (1997:31) die feit dat teoretiese modelle wat aangewend word korttermyn van aard moet wees en dat dit moet fokus op die spesifieke probleem of kommer van die kliënt. Hulle sien die werknemershulpprogram praktisyn se basiese taak in die opsig as om die kliënt te help om patrone wat effektiewe funksionering in die werksopset belemmer, te verander. Corwin (1997:209) verwys na Parad & Parad (1990) se bevinding dat die meerderheid korttermyn behandelings modelle 'n doelgerigte eklektiese of geïntegreerde benadering ten opsigte van behandelings intervensies inneem, en dat



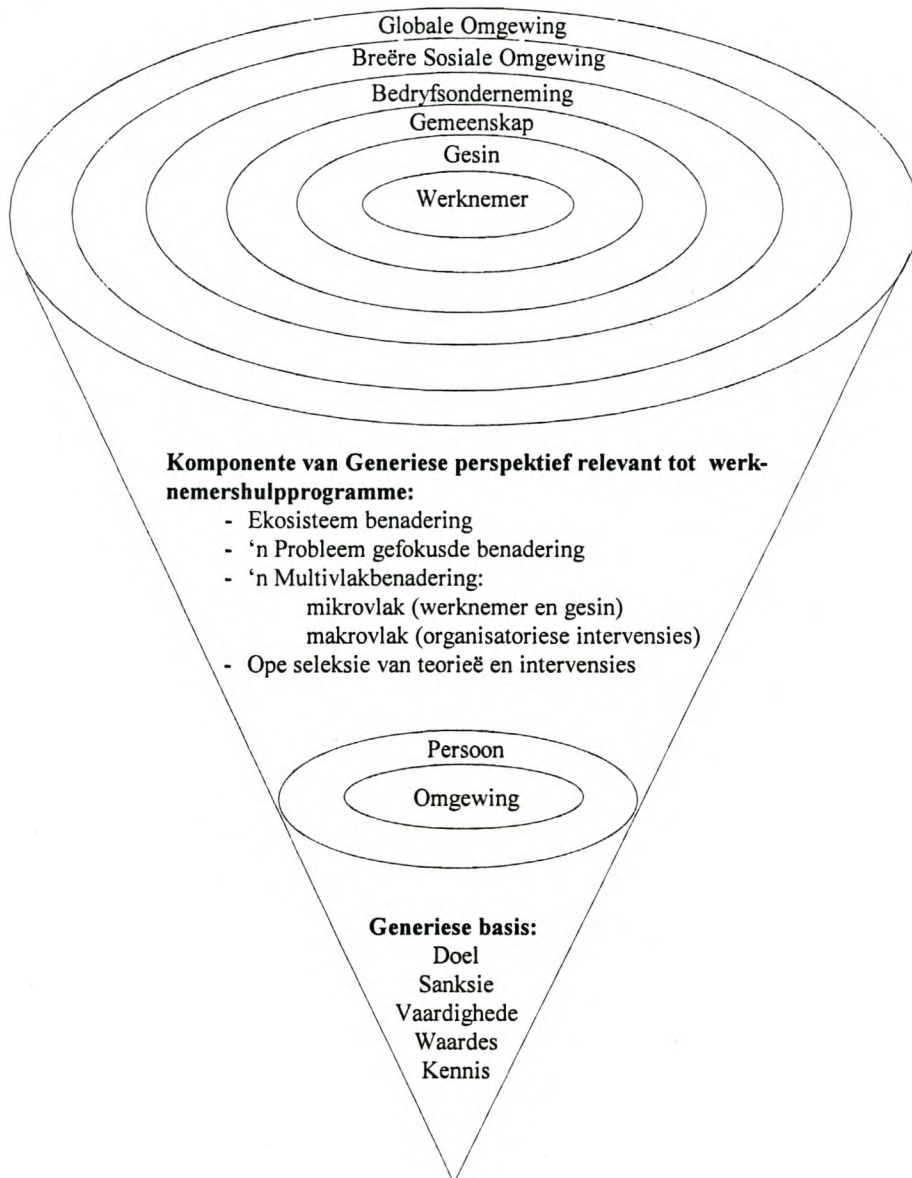
tegnieke vanuit die gedragsteorieë, kognitieweteorieë, psigodinamiese teorieë, en ook ander teorieë benut word ten einde die oplossing van probleme te fasiliteer. Afhangende van die rol wat die werknemerhulpprogram praktisyn vervul en die eise wat die spesifieke praktyksituasie stel, gaan hy ook eklekties te werk ten einde die mees geskikte teorieë en modelle vir akkurate assessering en beplande intervensie in die werknemer-bedryfsonderneming-probleem-situasie te selekteer. So sal daar byvoorbeeld buiten vir die selektering van probleemoplossingsgefokusde korttermyn modelle en teorieë op die mikrovlak, ook modelle en teorieë geselekteer word vir aanwending in makropraktyke en kan dit wissel van korttermyn krisisingryping modelle byvoorbeeld ontlontingsmodelle en modelle vir opleiding of terapie gebaseer op kleingroep teorieë, tot modelle vir organisasie verandering.

Vanweë die feit dat die intervensies van die praktisyn in die werksopset kan wissel van mikrovlak (werknemer en gesin) na makrovlak (organisatoriese intervensies), en die feit dat dit 'n wye verskeidenheid kwessies aanspreek, is dit belangrik dat sy intervensies nie beperk word deur 'n te eng benadering wat die effektiwiteit van die probleemoplossingsproses sal belemmer nie. Die metodologiese openheid wat die generiese perspektief bied maak dit by uitstek geskik vir toepassing op die gebied.

Soos daar in die generiese perspektief van die maatskaplike werker verwag word om veelsydig te wees ten einde aan al die eise van die praktyksituasie te voldoen, so ook vereis die meer uitgebreide werknemershulpprogramme van die praktisyn veelsydigheid om toe te tree tot die uitgebreide kliëntsisteem (werknemer en organisasie) met gepaardgaande inisiëring van aktiwiteite op mikro- en makrovlak. Navorser huldig die mening dat die eise wat aan die praktisyn gestel word van so 'n aard is dat 'n gevorderde generiese praktykvlak, soos bespreek onder punt 3.3.2.2 van hierdie hoofstuk, vir die effektiewe toepassing van werknemershulpprogramme vereis word. Dit vind aansluiting by O'Neil & Mc Mahon (1996:xi) se siening dat daar 'n toenemende erkenning is vir die waarde van veelsydige maatskaplike werkers wat op verskeie vlakke, met verskeie probleme, met verskeie beleide en in verskeie omgewings kan werk.

### 3.4 SKEMATIESE SAMEVATTING VAN WERKNEMERSHULP- PROGRAMME VANUIT DIE GENERIESE PERSPEKTIEF

Die skematiese voorstelling wat volg dien om die verskillende komponente van die generiese perspektief, soos in voorafgaande studie bespreek, visueel uit te beeld. Die figuur is aangepas van uit die voorstelling van O'Neil & Mc Mahon (1996:24).



**FIGUUR 3.3 : WERKNEMERSHULPPROGRAMME VANUIT DIE GENERIESE PERSPEKTIEF**



Voorafgaande voorstelling kan ook gesien word as 'n samevatting van die kern komponente van die generiese perspektief en die toepaslikheid daarvan vir werknemershulpprogramme.

Dit dien ook as uitbeelding van die individu-situasie-omgewing-wisselwerking wat van allergrootste belang is in toenemend meer omvattende werknemershulpprogramme.

### **3.5 SAMEVATTING**

Vanuit voorafgaande studie is dit duidelik dat die generiese perspektief aan die maatskaplike werker in privaat praktyk 'n nuttige konseptuele raamwerk bied om die uitdaging van meer omvattende werknemershulpprogramme aan te spreek. Dit kan die maatskaplike werker sowel as die kliëntsisteem (werknemer en bedryfsonderneming) help om die toepaslike balans tussen die eise en behoeftes van die werknemer, die gesin, die gemeenskap en die organisasie te vind.

In die volgende hoofstuk word aandag gegee aan die empiriese studie en behels dit die analisering van die kennis van, en opinies oor werknemershulpprogramme in bedryfs-ondernemings aan die Kaapse Weskus.

## **HOOFSTUK 4**

### **ANALISERING VAN DIE KENNIS EN OPINIES OOR WERKNEMERSHULPPROGRAMME IN BEDRYFSONDERNEMINGS AAN DIE KAAPSE WESKUS**

#### **4.1 INLEIDING**

Werknemershulpprogramme bied aan 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat hom uiteraard in 'n gasheersituasie in 'n bedryfsonderneming bevind die geleentheid om op gestruktureerde wyse toegang tot die bedryfsmilieu te verkry. In die voorafgaande hoofstukke is 'n literatuur oorsig gegee van die belangrikste konsepte en elemente van werknemershulpprogramme wat relevant is vir sodanige maatskaplike werker, en is 'n raamwerk ook geskep deur werknemershulpprogramme vanuit die generiese perspektief, wat inherent is aan alle maatskaplike werk, te bespreek.

Voortvloeiend uit, en aansluitend by die voorafgaande hoofstukke is die volgende stap in hierdie studie die empiriese ondersoek, waardeur gepoog is om die kennis en opinie van die sleutelpersone betrokke in besluitneming oor die instel en aard van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings, te bepaal. Hierdie stap is nodig geag nie net om maatskaplike werkers in privaat praktyk bewus te maak van die sienings van sleutelpersone nie, maar ook om die moontlikhede vir die instelling van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings bloot te lê en terselfdertyd die aspekte wat dit weerlê, te identifiseer.

Die resultate van die empiriese studie soos onderneem met die sleutelpersone in die bedryfsondernemings geniet vervolgens in hierdie hoofstuk aandag.

#### **4.2 EMPIRIESE STUDIE**

Die empiriese studie wat in die volgende afdeling aandag geniet was gebaseer op die doelstelling en doelwitte van die studie soos bespreek in Hoofstuk 1, asook op die inhoud van die literatuur oorsig soos weergegee in Hoofstuk 2 en 3 van hierdie studie.



#### **4.2.1 Navorsingsmetode**

Die studie was beperk tot bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus en het ondernemings uit die pelagiese bedryf, diensleweringsbedryf, vervaardigingsbedryf en ontgunningsbedryf ingesluit. 'n Verkennende sowel as beskrywende ontwerp is aangewend. Verkennend, vanweë die relatief onbekendheid van die navorsingsveld met veral die verduideliking van die sentralekonsepte en konstrakte as oogmerk, en beskrywend, ten einde te poog om 'n akkurate weergawe te gee van die funksie en benutting van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings.

Verder het die studie sowel kwalitatiewe as kwantitatiewe navorsingsmetodes ingesluit.

#### **4.2.2 Steekproefneming**

Die respondente van die studie was die sleutelpersoneel wat betrokke is by die besluitneming oor die instel en aard van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings en het die hoofde van verskillende bestuurskomponente, naamlik algemene bestuurders, menslikehulpbronbestuurders, beroepsgesondheidshoofde en hoof werkersverteenwoordigers, ingesluit. Die seleksie proses was doelbewus, aangesien navorser respondente gekies het wat aan sekere kriteria voldoen (Bailey, 1982:99).

Vier respondente is uit elk van tien bedryfsondernemings geteiken, veertig ( $N = 40$ ) en het een-en-twintig respondente ( $N = 21$ ) op die studie gereageer.

#### **4.2.3 Datainsamelingsmetode**

'n Vraelys was gebruik om die data in te samel. Vanweë die feit dat geen gestandaardiseerde vraelys bestaan wat vir die doeleindes aangewend kon word nie, is die vraelys soos benut deur Rankin (1991:Bylae O) met inagneming van die riglyne soos uiteengesit deur Fife-Shaw in Breakwell, Hammond en Fife-Schaw (1995:174-191), aangepas om aan die doeleindes van hierdie studie te voldoen (Bylae A).

Die vraelys is in engels opgestel is omdat dit die voertaal is van die geteikende bedryfsondernemings, en is onder dekbrieff (Bylae B) versend aan die 40 sleutelpersone.

Ten einde anonimiteit te verseker en terselfdertyd ook kontrole te verkry oor die terugsending van die vraelys, is 'n poskaart ingesluit (Bylae C) waarop die respondent kon aandui dat hy op die studie gereageer het. Op die wyse kon telefonies opgevolg word by die nie ontvangs van die vraelys teen die keurdatum. Tydens telefoniese opvolg is bevind dat die veiligheids- en sekuriteitsmaatreëls van sommige van die bedryfsondernemings die weergee van enige inligting met betrekking tot die onderneming verbied, maar is daar na beraadslaging wel daarin geslaag om terugvoer te verkry.

Die vraelys het ten doel gehad om die kennis en opinie van die sleutelpersone in bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus ten opsigte van werknemershulpprogramme te bepaal.

Die gegewens uit die vraelys is per hand sowel as met behulp van die rekenaar verwerk en word die kwantitatiewe gegewens in die vorm van tabelle en figure weergegee. Die kwalitatiewe gegewens wat die persoonlike menings van die respondente behels word aangebied in die vorm van analitiese besprekings.

#### **4.2.4 Bespreking van vraelys gegewens**

Die gegewens soos ingesamel deur middel van die vraelys word in die volgende subafdelings aangebied, naamlik: demografiese gegewens, verantwoordelikheid van bedryfsondernemings vir die aanvaarding van verantwoordelikheid vir die welstand van hul werknemers, hantering van werknemersprobleme in bedryfsondernemings, oorweging vir die instel van 'n werknemershulpprogram, kennis ten opsigte van die funksionering van 'n werknemershulpprogram en keuse van 'n werknemershulpprogram-model.

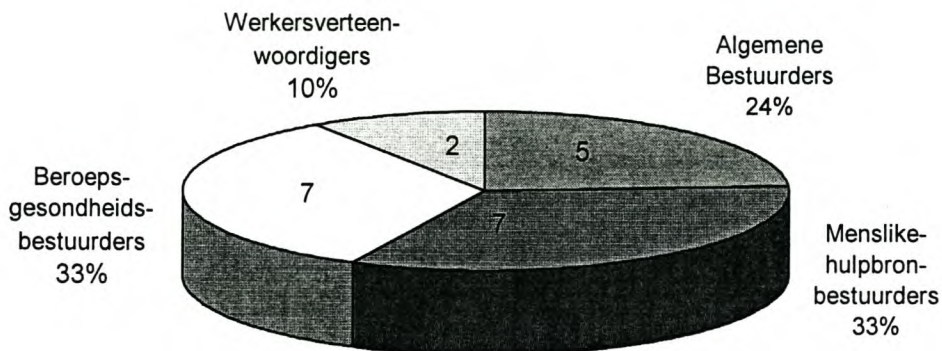
##### **4.2.4.1 Demografiese gegewens**

Onder die afdeling word die postitels van die respondente, die tipe bedryfsonderneming, die aantal werknemers van die bedryfsonderneming en die geslag van die werknemers weergegee.



- **Postitel**

Respondente is versoek om hul postitel te meld en sien die verspreiding van die verskillende sleutelpersone wat op die studie gereageer het as volg daar uit:



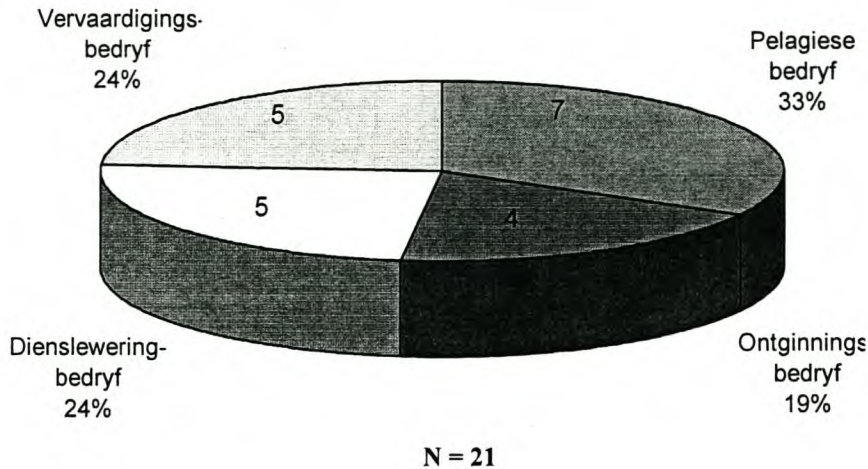
N = 21

**FIGUUR 4.1 : VOORSTELLING VAN RESPONDENTE VOLGENS POSTITEL**

Soos weerspieël in figuur 4.1 is die grootste respons verkry vanaf die menslikehulpbronbestuurders (7 of 33%) sowel as beroepsgesondheidspersone (7 of 33%). Hierna volg algemene bestuurders (5 of 24%) en dan werkersverteenvoordigers (2 of 10%). Navorser was die respons te wagte, aangesien sy vanuit skakeling met sleutelpersone tydens bemarking van werknemershulpprogramme bevind het dat dit veral die menslikehulpbronbestuurders en beroepsgesondheidspersone is wat belas is met die werknemersprobleme en wat die grootste voorstanders is vir werknemershulpprogramme.

- **Tipe bedryfsonderneming**

Die respons volgens verskillende bedryfsondernemings wat geteiken is vir die ondersoek word weergegee in figuur 4.2.



**FIGUUR 4.2 : RESPONS VOLGENS TIPE BEDRYFSONDERNEMING**

Die feit dat daar 'n groter respons vanaf die pelagiese bedryf (7 of 33%) ontvang is in teenstelling met die ander bedryfsondernemings, vervaardigingsbedryf (5 of 23%), diensleweringbedryf (5 of 24%) en die ontginningsbedryf (4 of 19%) word gekoppel aan die groter teenwoordigheid van pelagiese bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus in verhouding met die ander.

- **Aantal werknemers**

Die oorgrootte meerderheid van die bedryfsondernemings wat in die studie betrek is (19 of 90,5%) het tussen 200 tot 'n 1000 werknemers en slegs 2 (9,5%) respondente het aangedui dat hul werknemerstal bo 2001 is.

Die grootte van 'n bedryfsonderneming se werknemerstal speel 'n rol by die keuse van 'n geskikte werknemershulpprogram-model. Dit is vir 'n bedryfsonderneming met 'n groter werknemerstal meer ekonomies om 'n werknemershulpprogram in te stel, vanweë die feit dat die kostes van sodanige program per werknemer relatief laer raak hoe hoër die werknemerstal. Fleisher & Kaplan (1988:31) verwys na Masi (1982) wat bevind het dat bedryfsondernemings met 'n werkerskorps van minder as 500 - 1000 dit nie ekonomies mag vind om hul eie werknemershulpprogram te hê nie en dan met ander bedryfsondernemings kan ooreenkom ten einde 'n konsortium te vorm waaruit dienslewering aan die betrokke ondernemings kan geskied. Die



werknemershulpprogram-praktisyn is in so 'n geval in diens van die konsortium. Navorser het bevind dat dit veral in die geval van bedryfsondernemings met 'n werknemertal van 250 en minder is waar oorweging geskenk word aan die konsortium model. Dit is dan ook hierdie kleiner bedryfsondernemings wat kontrakteer met 'n maatskaplike werker in privaat praktyk oor dienslewering.

- **Geslag van werknemers**

Sommige van die respondente het op hierdie vraag die getalle van die verskillende geslag werknemers weergegee en sommige het dit uitgedruk in persentasies. Die volgende tabel bied 'n weergawe van die gegewens soos uitgedruk in persentasies.

**TABEL 4.1 : WERKNEMERS VERSPREIDING VOLGENS GESLAG**

<b>BEDRYFS- ONDERNEMINGS</b>	<b>% - MANLIK</b>	<b>% - VROULIK</b>
<b>5</b>	40	60
<b>2</b>	50	50
<b>14</b>	80	20

**N = 21**

Aan die hand van die voorafgaande tabel is dit duidelik dat die oorgrootte meerderheid (14 of 66%) van werknemers in bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus manlik is en is daar slegs vyf ( 24%) ondernemings waar vroulike werknemers in die meerderheid is en slegs 2 (10%) ondernemings waar die werknemerstal 'n 50/50% verspreiding het. Die ondernemings waar die vroulike werknemers die hoogste persentasie weerspieël of 'n gelyke verspreiding toon, is die pelagiese bedryfsondernemings waar die vroulike werknemers grotendeels betrokke is met die verwerking van die vis. Die ondernemings met die grootste persentasie manlike werknemers is die ontginningsbedryf, diensleweringsbedryf en vervaardigingsbedryf.

Die belang van werknemersgeslag vir 'n werknemershulpprogram word veral gekoppel aan die toenemende toetrede van vrouens in die wêreld van werk wat tradisioneel deur witmans gedomineer is. Die veranderde rol van die vrou wie se plek voorheen as by die huis gesien is, bring sy eiesoortige problematiek te weeg (Cronje, du Toit & Motlatla, 2000:85). Alhoewel regstellende aksie en gelyke geleenthede in bedryfsondernemings toegepas word, word baie vrouens in die werksplek blootgestel aan vooroordeel en diskriminasie, en is seksuele teistering byvoorbeeld 'n aspek waarmee navorser in die gang van haar werk mee te make kry. Die vrou is ook gewoonlik die een wat in die versorgersrol teenoor die kinders staan en is sy verantwoordelik om toe te sien dat hulle versorg is onderwyl sy by die werk is. 'n Aspek waarmee navorser veral op hierdie gebied te mee te doen kry is groter werksafwesigheid veral waar die kinders siek is en nie deur hul dagversorgingsinrigtings toegelaat word onder sodanige omstandighede nie. Vaardighede word van 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat binne die werknemershulpprogramdienste lewer vereis om hierdie unieke behoeftes van die vrou te identifiseer en aan te spreek op mikro- sowel as makrovlak.

#### **4.2.4.2 Werknemerswelstand en verantwoordelikheid in die verband**

Die deel van die vraelys word bespreek onder drie onderafdelings waar die eerste die respondente se opinie rondom die vraag of bedryfsondernemings verantwoordelikheid behoort te aanvaar vir die persoonlike en sosiale welstand van werknemers behels. Die tweede deel omvat die redes wat hul as belangrik ag vir die aanvaarding van verantwoordelikheid van werknemers welstand en die derde deel fokus op diegene wat die mening huldig dat bedryfsondernemings nie verantwoordelikheid behoort te aanvaar vir die welstand van werknemers nie.

- **Aanvaarding van verantwoordelikheid vir werknemerswelstand**

Op die vraag of bedryfsondernemings verantwoordelikheid behoort te aanvaar vir die persoonlike en sosiale welstand van werknemers het die respondente as volg gereageer:



**TABEL 4.2 : AANVAARDING VAN VERANTWOORDELIKHEID VIR WERKNEMERS-  
WELSTAND**

OPINIE	f	%
JA	20	95,2
NEE	1	4,8
ONSEKER	0	0
<b>TOTAAL</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

N = 21

Uit tabel 4.2 blyk dit duidelik dat die meerderheid van die respondente, (20 of 95,2%) die opinie huldig dat bedryfsondernemings verantwoordelikheid behoort te aanvaar vir die welstand van hul werknemers. Slegs 1 (4,8%) respondent huldig die opinie dat bedryfsondernemings nie hierdie verantwoordelikheid behoort te aanvaar nie en het geen respondente onsekerheid in die verband aangedui nie. Die afleiding kan gemaak word dat die oorgrootte meerderheid van die sleutelbesluitnemers die werkerskorps se welstand op die hart dra en hul mensbron as hul belangrikste bate ag. Dit vind aansluiting by die siening van Wrighton (1993) soos na verwys deur Gerber, Nel en Van Dyk (1996:9) naamlik, dat die mensbron bedryfsondernemings se sleutel tot sukses is.

- **Redes waarom bedryfsondernemings verantwoordelikheid behoort te aanvaar**

Die tweede afdeling van hierdie vraag het gehandel oor die redes waarom bedryfsondernemings verantwoordelikheid behoort te aanvaar vir die persoonlike en sosiale welstand van hul werknemers en hou dit verband met die rasionaal vir die instel van 'n werknemershulpprogram soos bespreek in Hoofstuk 2 van hierdie studie.

Die respondente was versoek om hul response op 'n beoordelingskaal te klassifiseer in volgorde van belang, naamlik die aspekte wat hulle as die belangrikste ag word 'n waarde van 1 toegeken, tweede belangrikste 'n 2, tot 8 wat die aspek is wat hulle as die minste belangrik ag. Elk van die agt moontlike redes waarom bedryfsondernemings verantwoordelikheid behoort te aanvaar het dus die moontlikheid gelaat vir agt moontlike response. Drie van die 20 respondente wat die opinie

gehuldig het dat bedryfsondermings verantwoordelikheid behoort te aanvaar vir werknemerswelstand het die vraag verkeerd geïnterpreteer en slegs waardes van een en twee toegeken en word dus hier buite berekening gelaat. Die moontlikheid bestaan ook dat hulle van mening is dat al die aspekte ewe belangrik is en dus waardes van een en twee regverdig. 'n Indeling van die response van die oorblywende 17 word in die volgende agt tabelle, wat elk onder 'n tabelopskrif wat beskrywend is van die spesifieke rede vir die neem van verantwoordelikheid vir werknemerswelstand, voorgestel.

**TABEL 4.3 : BETER UITVOERING VAN KORPORATIEWE MAATSKAPLIKE VERANTWOORDELIKHEID**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	0	5	1	3	5	0	2	1
%	0,0	29,4	5,9	17,6	29,4	0,0	11,8	5,9
% TOTAAL	35,3			47		17,7		

N = 17

Vanuit die respons op tabel 4.3 is dit duidelik dat die meerderheid 8 (47%) van die respondente die spesifieke rede vir aanvaarding van verantwoordelikheid van hul werknemers se persoonlike en sosiale welstand as redelik belangrik ag. Ses (35,3%) het dit as die belangrikste rede geag en slegs 3 (17,7%) was van opinie dat dit minder belangrik is. Die afleiding word gemaak dat die meerderheid van die respondente nie slegs die bedryfsondernemings se eksterne korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid teenoor die omgewing waarbinne die onderneming funksioneer as belangrik ag nie, maar ook hul interne verantwoordelikheid teenoor hul werkerskorps. Soos genoem in hoofstuk 2 plaas werknemers ook toenemend groter druk op bedryfsondernemings in die verband.



**TABEL 4.4 : VERBETERDE NYWERHEIDSVIRHOUDINGE**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	6	3	6	2	0	0	0	0
%	35.3	17.6	35.3	11.8	0	0	0	0
% TOTAAL	88,2			11,8		0.0		

N = 17

Die response van die respondente soos weergegee in tabel 4.4 dui duidelik daarop dat daar 'n sterk ooreenstemmigheid is oor die belang wat dit sal speel in die verbetering van nywerheidsverhoudinge. Slegs 2 (11,8%) het dit as redelik belangrik gesien, waarteenoor 15 (88,2%) dit as die belangrikste rede geag het vir die neem van verantwoordelikheid vir die welstand van werknemers. In Rankin (1991:244) se studie het hy ook bevind dat verbeterde nywerheidsverhoudinge een van die hoofredes is waarom bedryfsondernemings verantwoordelikheid aanvaar vir die welstand van hul werknemers. Hieruit kan afgelei word dat die respondente, soos bespreek onder punt 2.6.7 van hierdie studie, die waarde van gesonde nywerheidsverhoudinge vir die sukses van die bedryf insien.

**TABEL 4.5 : VOORKOMING VAN PROBLEME WAT PRODUKTIEWITEIT BEÏNVLOED**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	8	3	3	1	0	2	0	0
%	47.1	17.6	17.6	5.9	0.0	11.8	0.0	0.0
% TOTAAL	82,3			5,9		11,8		

N = 17

Tabel 4.5 se response dui daarop dat die oorgrootte meerderheid respondente die waarde van 'n program wat ondersteunend tot werknemers is, en die verband wat

dit met produktiwiteit het insien. Veertien (82,3%) het die mening gehuldig dat dit die belangrikste rede is vir die neem van verantwoordelikheid van werknemerswelstand. Een (5,9%) het dit gesien as redelik belangrik en het slegs 2 (11,8%) het hierdie aspek as minder belangrik geag. Die feit dat 'n bedryfsonderneming vir sy voortbestaan afhanklik is van sy winsmotief wat op sy beurt gekoppel is aan werknemers produktiwiteit, kan as aanduidend gesien word waarom die respondente die funksie as belangrik ag. Hierdie aspek hou verband met die hoofdoelstellings van werknemershulpprogramme soos bespreek in paragraaf 2.4 van hierdie studie.

**TABEL 4.6 : OOREENSTEMMIGHEID MET BEDRYFSONDERNEMING  
SE MORELE VERANTWOORDELIKHEID**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	0	2	0	4	5	1	4	1
%	0.0	11.8	0.0	23.5	29.4	5.9	23.5	5.9
% TOTAAL	11,8			52,9		35,3		

N = 17

Vanuit die respons op tabel 4.6 blyk dit dat die meerderheid van die respondente (9 of 52,9%) die morele verantwoordelikheid as redelik belangrik ag en het 2 (11,8%) dit as die belangrikste rede geag. Dit stem ooreen met wat Hutchison & Emener (1997:212) noem oor die bedryfsondernemingsfilosofie van besorgdheid vir werknemers, naamlik dat besighede van die gedagte hou dat hul behulpsaam is teenoor hul werknemers. Ses (35,3%) van die respondente het hierdie aspek as minder belangrik geag.



**TABEL 4.7 : BEVORDEREND TOT DIE KORPORATIEWE BEELD**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	0	1	1	1	2	9	1	2
%	0,0	5.9	5.9	5.9	11.8	52.9	5.9	11.8
% TOTAAL	11.8			17.6		70.6		

N = 17

Dit blyk duidelik vanuit die respons op tabel 4.7 dat die meerderheid van die respondente 12 (70,6%) die bydrae wat 'n beeld van besorgdheid vir sy werknemers tot die korporatiewe beeld kan maak as minder belangrik sou ag in die daar stel van 'n program. Drie (17,7%) het gevoel dat dit redelik belangrik is en slegs 2 (11,9%) respondente die mening gehuldig dat dit die belangrikste rede behoort te wees vir die neem van verantwoordelikheid van werknemers welstand. Die response korreleer nie met die bevindinge van tabel 4.6 waar die meerderheid response aanduidend was van 'n filosofie van besorgdheid vir die werknemers nie. Die kom voor asof die respondente die korporatiewe beeld aan die eksterne publieke beeld koppel en nie soseer aan die interne beeld wat dit teenoor die werknemers weerspieël nie. Die afleiding kan gemaak word dat die publieke beeld nie 'n deurslaggewende faktor is in besluitneming rakende die instel van 'n werknemershulpprogram nie.

**TABEL 4.8 : AANLEIDEND TOT MEER EN VERBETERDE PERSOONLIKE LEIDING  
AAN DIE WERKNEMER**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	1	1	4	2	4	2	2	1
%	5.9	5.9	23.5	11.8	23.5	11.8	11,8	5,9
% TOTAAL	35.3			35.3		29.4		

N = 17

Die respons op die spesifieke rede vir die neem van verantwoordelikheid van werknemerswelstand is meer eweredig verspreid. Ses (35.3%) het aangedui dat dit die belangrikste aspek is en 'n verdere 6 (35.3%) het dit as redelik belangrik geag. Die feit dat twaalf van die respondente hierdie aspek as die belangrikste of as redelik belangrik ag, sluit aan 'n bedryfsondernemingsfilosofie van besorgdheid soos bespreek onder tabel 4.6, asook agting vir die mensbron as belangrikste bate soos aangedui by tabel 4.2.

**TABEL 4.9 : ONDERSTEUNEND TOT EKSTERNE ORGANISASIES**

ITEM WAARDE	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
	1	2	3	4	5	6	7	8
f	0	0	1	0	0	2	4	10
%	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0	11.8	23.5	58.8
% TOTAAL	5.9			0.0		94.1		

N = 17

Van die agt redes wat die respondente die belangrikste sou ag as motivering waarom bedryfsondernemings verantwoordelikheid behoort te aanvaar vir die persoonlike en maatskaplike welstand van werknemers word hierdie aspek uitgesonder as die een wat as die onbelangrikste geag word. Sestien (94,1%) van die respondente het aangedui dat dit minder belangrik is en het slegs 1 (5,9%) aangedui dat dit een van die belangrikste redes is. Verskeie afleidings kan gemaak word oor die onbelangrikheid van die aspek, soos onder andere dat die respondente nie werklik verstaan het waaroor die rede handel nie, of dat hul van mening is dat ondersteuning aan buite organisasies nie werklik belangrik is nie.

Hoe dit ookal sy, beide Lund (1991:102) en Thomas (1991:49) verwys na die aanspreeklikheid van werkgewers om groter verantwoordelikheid te neem vir die welstand van hul werknemers deur die instel en uitbreiding van werknemers-hulpprogramme, en ook vir ander areas wat nie voorheen as werkgewer verantwoordelikheid gesien was nie. Hulle koppel hul standpunt aan die regering se afskaling van welsynsdienste en die privaatsektor se onvermoë om die leemtes in die



welsynsektor sonder die nodige ondersteuning te vul. Kurzman en Akabas (1997:386) sluit hierby aan deur te verwys na die afname in bronne van ondersteuning in die breëre samelewing vir werkende mense juis op 'n tydstip dat die werksopset toenemende onsekerheid aan die werknemer bied.

**TABEL 4.10 : BYDRAEND TOT 'N VERLAGING IN GESONDHEIDSORG KOSTES**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	2	2	0	4	1	2	4	2
%	11.8	11.8	0.0	23.5	5.9	11.8	23.5	11.8
% TOTAAL	23.5			29.4		47.1		

N = 17

Tabel 4.10 dui daarop dat die meerderheid van die respondente 8 (47,1) die bydrae wat ondersteuning aan werknemers kan lewer tot die verlaging van gesondheidskoste as minder belangrik geag het. Slegs 4 (23,5%) het dit as die mees belangrike rede weergegee en het 5 (29,4%) dit as redelik belangrik geag.

Die afleiding kan hier gemaak word dat die waarde van programme soos werknemershulpprogramme in die verlaging van gesondheidskoste in hierdie era waar groter klem gelê word op gekontroleerde gesondheidsorg en welstandsprogramme soos bespreek in Hoofstuk 2 van hierdie studie nie werklik ingesien word nie en kan dit aanduidend wees van 'n gebrek aan kennis rakende die werklike aard, doel en funksies van werknemershulpprogramme.

Addisionele redes wat deur twee van die respondente gegee is vir die aanvaarding van verantwoordelikheid vir werknemers se persoonlike en sosiale welstand, is dat dit sal bydra tot 'n afname in werksafwesigheid en dat werknemers as 'n bate van die bedryfsonderneming sodanige verantwoordelikheid regverdig.

Vanuit die response op die agt moontlike redes, asook die twee addisionele redes waarom bedryfsondernemings verantwoordelikheid behoort te aanvaar vir die

persoonlike en sosiale welstand van werknemers blyk dit duidelik dat die respondente se sienings in die verband verskil en stem dit ooreen met die bespreking van die rasionaal vir die instel van werknemershulpprogramme soos bespreek in Hoofstuk 2, naamlik dat daar 'n wye verskeidenheid motiewe vir die neem van so 'n beslissing bestaan en dat elke bedryfsonderneming die instel van so 'n program koppel aan sy eie behoeftes in die verband.

- **Redes vir nie-aanvaarding van verantwoordelikheid van werknemerswelstand**

In die derde afdeling van hierdie vraag is daar gefokus op die respondente wat die mening gehuldig het dat bedryfsondernemings nie verantwoordelikheid behoort te aanvaar vir die welstand van hul werknemers nie en het slegs 1 (4,8%) respondente hierdie opinie gehuldig. Die hoofrede vir die opinie was dat dit 'n paternalistiese beeld sal skep. Die opinie dui op die gebrek aan gedetailleerde kennis met betrekking tot die werklike aard van werknemershulpprogramme soos bespreek in Hoofstuk 1 van hierdie studie waar daar verwys is na Berridge, Cooper en Highley-Marchington (1997:65-66) en Rankin (1991:ii) se bevindinge op grond van sodanige opinie. In Hoofstuk 2 word verwys na die weerlegging van die tipe opinie deur die beskrywing van 'n bedryfsonderneming se verantwoordelikheid teenoor sy werknemers as 'n sake benadering waaraan die onderneming se voortbestaan aan die beoefening daarvan gekoppel is.

#### **4.2.4.3 Hantering van werknemersprobleme in bedryfsondernemings**

In die deel van die vraelys wat in vier onderafdelings bespreek word, word bepaal of die bedryfsonderneming verantwoordelikheid aanvaar vir die welstand van sy werknemers, en indien wel, wie die persoon is wat dit hanteer en watter metodes die meeste aangewend word om met werknemersprobleme te handel, en indien nie verantwoordelikheid aanvaar nie, wie na hul mening verantwoordelik is.



- **Aanvaarding van verantwoordelikheid vir werknemerswelstand deur bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus**

Op die vraag of hul bedryfsonderneming verantwoordelikheid aanvaar vir die hantering van persoonlike en gesin probleme van werknemers is die respons as volg:

**TABEL 4.11 : AANVAARDING DEUR BEDRYFSONDERNEMINGS AAN DIE KAAPSE WESKUS VIR WELSYN VAN WERKNEMERS**

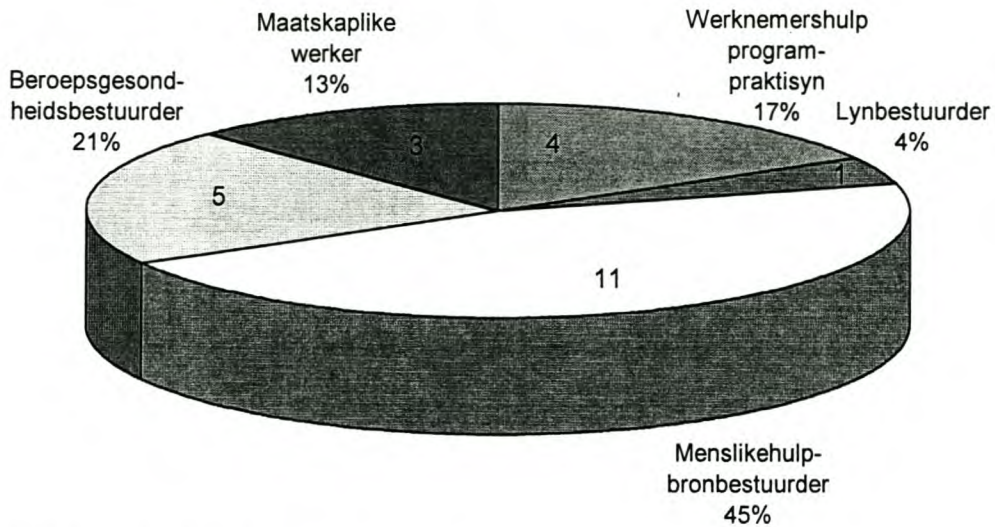
RESPONS	f	%
JA	19	90,5
NEE	2	9,5
<b>TOTAAL</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

N = 21

Negentien (90,5%) van die respondente het aangedui dat hul bedryfsonderneming verantwoordelikheid aanvaar vir die persoonlike en gesinsprobleme van hul werknemers. Hierdie respons kan op verskillende wyses geïnterpreteer word, soos onder andere dat verband hou met die bedryfsondernemingsfilosofie van besorgdheid soos bespreek onder tabel 4.6, of dat die respondente soos in die geval van tabelle 4.2 en 4.8 hul mensbron as hul belangrikste bate ag.

- **Personeellid gemoeid met werknemersprobleme**

Die personeellid wie in die gevalle meestal gemoeid is met die werknemer met probleme word weergegee in figuur 4.3.



\* Respondente kon meer as een respons gee

N = 21

**FIGUUR 4.3 : PERSONEELLID GEMOEID MET WERKNEMERSPROBLEME**

Die respons van elf (45%) van die respondente dui daarop dat die menslikehulp-bronbestuurder die persoon is wat gemoeid is met werknemers wat probleme ondervind. Volgens Rankin (1991:245) is die verklaring hiervoor dat die menslike hulpbronbestuurders normaalweg geassosieer word met die “mensdeel” van die bedryfsonderneming. Die personeellid wat geïdentifiseer is om naas die menslikehulpbronbestuurder gemoeid te wees met die probleme van werknemers is die beroepsgesondheidspersoon (5 of 21%). Die bedryfsondernemings wat in die studie betrek is het almal ‘n beroepsgesondheidsafdeling op die terrein waarvan die werknemers tydens werksure gebruik kan maak en verhoog dit die kanse dat werknemers probleme met die personeellid kan deel of dat probleme deur die persoon geïdentifiseer word. Tydens skakeling met van die menslikehulpbronbestuurders sowel as beroepsgesondheidspersone wat in hierdie studie betrek is, dui hulle aan dat heelwat van hul tyd in beslag geneem word deur berading van werknemers met probleme en dat hierdie situasie hulle onder heelwat druk plaas om hul eie funksie na behore te vervul. Berridge, Cooper en Highley-Marchington (1997:75) verwys na werknemershulpprogramme as die antwoord op menslikehulpbronbestuurders se gebed na ‘n lang worsteling om uit die “welsynsrol” te kom en sal as sulks ook van toepassing wees op die beroepsgesondheidspersoon. Ander personeellede wat aangedui is as gemoeid met werknemersprobleme is die



werknemershulpprogram-praktisyn (4 of 17%), maatskaplike werker (3 of 13%) en die lynbestuurder (1 of 4%).

- **Metodes aangewend om te handel met werknemersprobleme**

Van die negentien respondente wat te kenne gegee het dat hul bedryfsonderneming verantwoordelikheid neem om te handel met die persoonlike en gesinsprobleme van werknemers, het 18 (94,7%) aangedui dat bespreking en berading die metode is wat die mees algemeen aangewend word om te handel met werknemers se probleme. Die metode wat tweede meeste aangewend word is verwysing van werknemers met probleme na bronne buite die onderneming (13 of 68,4%) en derde, tuisbesoeke aan werknemers met probleme (9 of 47,4%). Die metodes wat aangedui is as die minste aangewend, is neem van dissiplinêre stappe en die gee van lenings en voorskotte op salaris.

Wat die metode aanbetref wat die mees algemeen aangewend word, naamlik bespreking en berading, is dit duidelik vanuit figuur 4.3 dat die menslikehulpbronnbestuurder, sowel as beroepsgesondheidspersoon met hierdie aspek belas word en dat dit bo-en-behalwe hul ander posvereistes is. Die metode wat tweede meeste aangewend word, naamlik verwysing na eksterne bronne word slegs as sinvol geag indien die werknemer oor 'n mediesefonds beskik wat vir die dienste betaal, indien nie, wat die geval is vir die grootste meerderheid van werknemers aan die Kaapse Weskus, moet die werknemer by eksterne bronne, waar daar soos bespreek onder tabel 4.9 in hierdie studie, reeds 'n te kort aan is en wat geheel-en-al oorbenut is, aanklop vir hulp.

- **Redes vir nie-aanvaarding van verantwoordelikheid deur bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus**

In die twee (9,5%) gevalle waar aangedui is dat die bedryfsonderneming nie verantwoordelikheid aanvaar vir die welstand van werknemers nie is aangedui dat die werknemer self verantwoordelikheid moet neem vir sy persoonlike en gesinsprobleme. Hieruit kan afgelei word dat die wêreld van werk en die werknemers-

probleme as twee aparte entiteite gesien word. Die bevinding van Frankel (1998:81) in die verband is dat alhoewel daar steeds persone op alle vlakke van bedryfsondernemings gevind kan word wat glo dat werk en gesin twee totale aparte wêrelde is en so gehou kan word, die persone die kwynende minderheid is. Hy verwys na die vorige dekade waartydens daar 'n skielike toename van artikels en boeke was wat die werk en gesinskonneksies aangespreek het en gelei het tot 'n groter bewustheid van die onderlinge afhanklikheid van die twee.

Soos bespreek in Hoofstukke 1 en 2 van hierdie studie is werknemers se persoonlike probleme en gesinskwessies vanweë die impak op produktiwiteit nie meer iets wat werkgever kan ignoreer en van 'n werker kan verwag om op sy eie en in sy eie tyd mee te handel nie. Die aanvaarding van verantwoordelikheid vir die welstand van werknemers word gesien as wyse om die winsgewendheid waarvan die onderneming vir sy voortbestaan afhanklik is, te bevorder.

#### 4.2.4.4 Oorweging van die instel van 'n werknemershulpprogram

Die afdeling van die vraag word in twee onderafdelings verdeel, naamlik;

- **Instel van werknemershulpprogram**

Die eerste onderafdeling van hierdie vraag handel oor die feit of die respondent oorweging skenk aan die moontlikheid om 'n werknemershulpprogram in te stel en sien die respons as volg daar uit:

**TABEL 4.12 : OORWEGING TEN OPSIGTE VAN DIE INSTEL VAN 'N WERKNEMERSHULPPROGRAM**

RESPONS	f	%
JA	13	62
NEE	8	38
TOTAAL	21	100

N = 21



Vanuit die positiewe respons van dertien (62%) van die respondente kan die afleidings gemaak word dat die respondente 'n positiewe houding teenoor werknemershulpprogramme openbaar en dui dit op moontlikhede vir programinstelling.

- **Redes waarom nie 'n werknemershulpprogram oorweeg nie**

In die volgende afdeling van die vraag is gefokus op die redes waarom respondente nie oorweging sou skenk aan die instel van 'n werknemershulpprogram nie en word die response van die agt (38%) repondente wat aangedui dat hulle nie oorweging skenk aan die instel van 'n werknemershulpprogram nie, weergegee in tabel 4.12.

**TABEL 4.13 : REDES VIR DIE NIE-INSEL VAN 'N WERKNEMERSHULPPROGRAM**

REDE		f	%
1	Huidige hanterings prosedures is effektief	1	12.5
2	Probleme word effektief gehanteer deur huidige personeel	3	37.5
3	Die huidige ekonomiese klimaat	3	37.5
4	Het personeel met beradingskwalifikasies	1	12.5
<b>TOTAAL</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

N = 8

Die twee hoofredes waarom nie oorweging geskenk word aan die instel van 'n werknemershulpprogram nie is aangedui as die huidige ekonomiese klimaat (3 of 37,5%), en dat probleme effektief deur huidige personeel hanteer word (3 of 37,5%). Wat die eersgenoemde rede aanbetref kan afgelei word dat die instel van 'n werknemershulpprogram wel oorweeg sal word indien ekonomies moontlik. Wat die tweede rede, naamlik die hantering van probleme deur huidige personeel aanbetref, is die besprekings soos weergegee met betrekking tot die rol wat veral die menslikehulpbronbestuurder en beroepsgesondheidspersoon vertolk, onder

figuur 4.3 en ook onder die afdeling oor die metodes wat aangewend word om te handel met werknemersprobleme, ook hier van toepassing.

Die redes vir nie-instel van 'n werknemershulpprogram kan ook gesien word as die teenargumente vir die instel van so 'n program.

#### 4.2.4.5 Kennis ten opsigte van die funksies van werknemershulpprogramme

Die respondente se kennis asook verwagtinge ten opsigte van 'n werknemershulpprogram is in die afdeling van die vraelys bepaal.

- **Bewustheid van die funksies van 'n werknemershulpprogram**

Op die vraag of die respondente bewus is van die funksies van 'n werknemershulpprogram was die repons as volg:

**TABEL 4.14 : Bewustheid van die funksies van 'n werknemershulpprogram**

RESPONSE	f	%
JA	17	80,9
NEE	1	4,8
ONSEKER	3	14,3
<b>TOTAAL</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

**N = 21**

Die feit dat so 'n groot aantal respondente (17 of 80,9%) te kenne gegee het dat hul bewus is van die funksies van 'n werknemershulpprogram word gekoppel aan die feit dat daar reeds met sommige van die respondente geskakel is tydens bemarking van werknemershulpprogramme aan van die bedryfsondernemings, en daar tydens sodanige skakeling en opvolg skakeling inligting met betrekking to werknemershulpprogramme deurgegee is.



- **Funksies van ‘n werknemershulpprogram**

Die 17 (80,9%) respondente wat te kenne gegee het dat hulle bewus is van die funksies wat ‘n werknemershulpprogram vervul, het die take wat hulle as toepaslike verantwoordelikhede van so ‘n program ag, as volg, in volgorde van belangrikheid aangedui. Soos in die geval paragraaf 4.2.4.2 was die respondente versoek om hul response op ‘n beoordelingskaal te klassifiseer in volgorde van belang, naamlik die taak wat hulle as die belangrikste ag word ‘n waarde van 1 toegeken, tweede meeste ‘n waarde van 2, tot 8, wat die taak wat hulle as minder belangrik ag, aandui. Elk van die agt moontlike take wat as toepaslik vir ‘n werknemershulpprogram gesien kan word het dus die moontlikheid gelaat vir agt moontlike response. Drie van die respondente het die vraag verkeerd geïnterpreteer en slegs waardes van een en twee toegeken en word dus hier buite berekening gelaat. Die indeling van die response van die oorblywende 14 word voorgestel in agt tabelle wat elke onder ‘n tabelopskrif verskyn wat met ‘n spesifieke taak verband hou.

**TABEL 4.15 : ELIMINERING VAN HUISLIKE PROBLEME VAN WERKNEMERS**

ITEM WAARDE	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>f</b>	1	0	1	0	3	1	2	6
<b>%</b>	7.1	0.0	7.1	0.0	21.4	7.1	14.3	42.9
<b>% TOTAAL</b>	<b>14.2</b>			<b>21.4</b>		<b>64.4</b>		

N = 14

Die meerderheid van die respondente (9 of 64,4%) het die eliminering van die huislike probleme van werknemers as ‘n minder belangrike funksie van werknemershulpprogramme gesien en kan dit verband hou met teësin om betrokke te raak met werknemers se huislike probleme, of selfs met ‘n siening dat werknemers se persoonlike probleme niks met die werksplek te make het nie. Soos bespreek in Hoofstuk 1, verwys Berridge, Cooper en Highley-Marchington (1997:65-66) en

Rankin (1991:ii) hierna as 'n gebrek aan duidelike begrip en kennis omtrent die werklike aard van werknemershulpprogramme.

**TABEL 4.16 : VOORKOMING VAN PROBLEME WAT PRODUKTIWITEIT BEÏNVLOED**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	5	2	2	3	0	1	1	0
%	35.8	14.3	14.3	21.4	0.0	7.1	7.1	0.0
% TOTAAL	64.4			21.4		14.2		

N = 14

Voorkoming van probleme wat produktiwiteit beïnvloed as funksie van werknemershulpprogramme is deur nege (64,4%) van die respondente as die belangrikste funksie geag en word hierdie respons gekoppel aan bedryfsondernemings se winsmotief waarvoor optimale produktiwiteit nodig is. Die respons korreleer met die respons soos weergegee in tabel 4.5 waar die respondente hierdie aspek as rede vir die neem van verantwoordelikheid vir werknemerswelstand as baie belangrik geag het.

**TABEL 4.17 : PROFESSIONELE HANTERING VAN SOSIALE EN EMOSIONELE PROBLEME VAN WERKNEMERS**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	3	2	5	2	2	0	0	0
%	21.4	14.3	36	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0
% TOTAAL	71.4			28.6		0.0		

N = 14



Die grootste hoeveelheid van die respondente (10 of 71,4%) het hierdie as die belangrikste aspek geag en het vier (28,6%) dit as redelik belangrik gesien. Geen respondente het hierdie aspek as minder belangrik geag nie en is die response 'n duidelike aanduiding dat dit 'n belangrike verwagting ten opsigte van 'n werknemershulpprogram is. Hierdie respons kan gesien word as verbandhoudend met die bedryfsonderneming se strewe na optimale produktiwiteit, soos bespreek onder tabel 4.5 en 4.16 en kan die afleiding gemaak word dat die respondente professionele insette as bydraend op die gebied sien. Dit sluit ook aan by die doelstelling van werknemershulpprogramme soos bespreek in Hoofstuk 2 waar dienslewering aan die individu daarop gerig is om hom so spoedig moontlik ten volle funksionierend in sy werksrol terug te kry tot voordeel van optimale produktiwiteit.

**TABEL 4.18 : BYSTAND MET DIE UITVOERING VAN KORPORATIEWE MAATSKAPLIKE VERANTWOORDELIKHEIDSPROGRAMME**

	<b>BELANGRIKSTE</b>			<b>REDELIK BELANGRIK</b>		<b>MINDER BELANGRIK</b>		
<b>ITEM WAARDE</b>	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>f</b>	0	1	0	3	1	3	6	0
<b>%</b>	0.0	7.1	0.0	21.4	7.1	21.4	43	0.0
<b>% TOTAAL</b>	7.1			28.5		64.4		

**N = 14**

Die feit dat 9 (64,4%) van die respondente hierdie funksie as minder belangrik ag weerspreek as't ware die bevindinge soos gemaak onder tabel 4.3 waar die meerderheid van die respondente korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid as redelik belangrik rede ag vir aanvaarding van verantwoordelikheid van werknemers welstand. Dit kan aanduidend wees van onkunde sover dit die funksie van werknemershulpprogramme op die gebied van interne korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid aanbetref.

**TABEL 4.19 : VROEË IDENTIFISERING VAN SOSIALE EN EMOSIONELE PROBLEME VAN WERKNEMERS**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	3	8	2	1	0	0	0	0
%	21.4	57.1	14.3	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
% TOTAAL	93			7		0		

N = 14

Dertien (93%) van die respondente het te kenne gegee dat hulle dit as die mees belangrike funksie van werknemershulpprogramme ag, en vind dit aansluiting by tabelle 4.16 en 4.17. Die afleiding word gemaak dat die respondente bewus is van die positiewe effek van die vroeë identifisering en hantering van werknemers probleme alvorens dit produktiwiteit beïnvloed.

**TABEL 4.20 : AANBIEDING VAN BEWUSTHEIDSPROGRAMME**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	2	2	1	0	3	3	2	1
%	14.3	14.3	7.1	0.0	21.4	21.4	14.3	7.1
% TOTAAL	35.7			21.4		42.9		

N = 14

Die opinies van die respondente oor die aanbieding van bewusheidsprogramme was uiteenlopend en het ses (42,9%) die mening gehuldig dat dit minder belangrik as funksie van werknemershulpprogramme is, vyf (35,7%) het dit as die belangrikste funksie geag en drie (21,4%) het dit as redelik belangrik gesien. Die afleiding kan gemaak word dat die respondente nie bewus is van die verband tussen werknemershulpprogramme en bewustheids- en welstandsprogramme nie en dus onkundig is oor die funksies van 'n meer uitgebreide, makrovlak werknemershulpprogram. Hulle



verwagtinge van 'n werknemershulpprogram hou dus verband met mikrovlak aktiwiteite.

**FIGUUR 4.21 : DIEN AS BESTUURSTEUNSTELSEL**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
f	1	0	2	2	3	3	1	2
%	7.1	0.0	14.3	14.3	21.4	21.4	7.1	14.3
% TOTAAL	21.4			35.7		42.9		

N = 14

Ses (42,9%) van die respondente het die aspek as minder belangrik geag, vyf (35,7%) as taamlik belangrik en slegs 3 (21,4) het dit as die belangrikste funksie vir 'n werknemershulpprogram geag. Dit kan aanduidend wees van onkunde rakende die interafhanklikheid tussen die breëre bestuursdoelstellings en die werknemershulpprogram-doelstellings ten opsigte van die identifisering en hantering van werknemers probleme en die skep daardeur van die ideale situasie waarbinne die een die ander kan steun om sy doelstellings te bereik soos bespreek in Hoofstuk 2 van die studie.

**TABEL 4.22 : HANTERING VAN WERKNEMERS SE ONBEKWAAMHEDE OF SWAK WERKPRESTASIE IN OOREENSTEMMING MET DIE VEREISTES VAN DIE WET OP ARBEIDSWETGEWING**

	BELANGRIKSTE			REDELIK BELANGRIK		MINDER BELANGRIK		
ITEM WAARDE	1	2	3	4	5	6	7	8
F	0	0	2	2	1	2	3	4
%	0.0	0.0	14.3	14.3	7.1	14.3	21.4	28.6
% TOTAAL	14.3			21.4		64.3		

N = 14

Die oorgrootte meerderheid van die respondente (9 of 64,3%) het hierdie as 'n minder belangrike funksie van werknemershulpprogramme gesien en kan dit

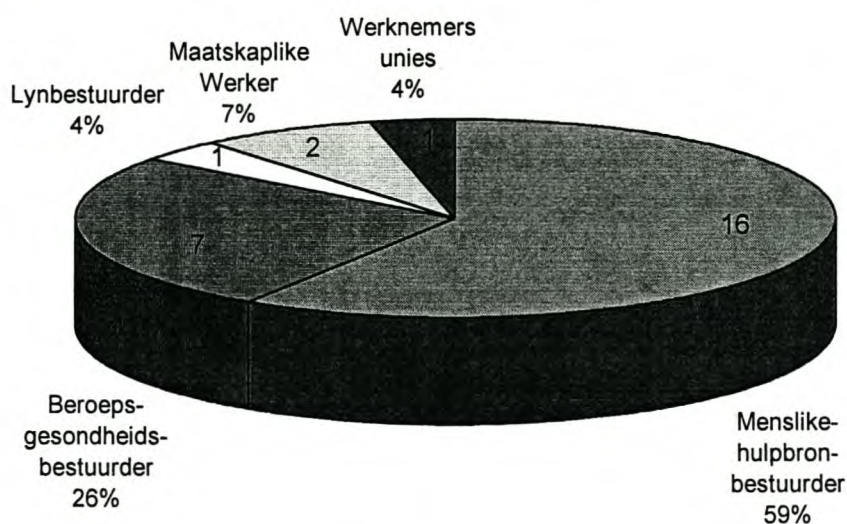
aanduidend wees onkunde rakende die funksie wat werknemershulpprogramme kan vertolk in die bydrae wat dit kan lewer om moontlike aanspreeklikhede en duursame regsgedinge te vermy, soos bespreek in Hoofstuk 2 van hierdie studie.

In die hoofstuk is ook verwys na Googins en Godfrey (1987:104) se bevinding dat die toename in regsgedinge veroorsaak dat sommige bedryfsondernemings werknemershulpprogramme as 'n metode om verdere aanspreeklikheid te vermy, verwelkom.

Vanuit die response op die voorafgaande agt moontlike take van 'n werknemershulpprogram blyk dit duidelik dat die respondente van hierdie studie se verwagtinge van so 'n program grotendeels verband hou met dienslewering aan die individuele werknemer met probleme wat produktiwiteit kan beïnvloed. Hulle siening van 'n werknemershulpprogram se funksies hou dus verband met mikrovlak intervensies. Dit word as aanduidend gesien van 'n gebrek aan kennis van die werklike aard, doel en funksies van effektiewe werknemershulpprogramme.

- **Afdeling waaronder 'n werknemershulpprogram sal ressorteer**

Die respondente se reaksie op die vraag onder watter afdeling in die bedryfsonderneming hulle 'n werknemershulpprogram sou laat ressorteer, sien as volg daar uit:



\* Respondente kon meer as een respons gee

N = 27



#### FIGUUR 4. 4 : AFDELING WAARONDER WERKNEMERSHULPPROGRAMME SAL RESSORTEER

Die meerderheid van die respondente (16 of 59%) was ten gunste daarvan dat die werknemershulpprogram onder die afdeling van menslikehulpbronbestuur funksioneer en daarnaas onder die afdeling beroepsgesondheid (7 of 26%). Dit stem ooreen met die bevindinge soos weergegee onder figuur 4.3 naamlik dat die afdelings as't ware geassosieer word met die "mensdeel" van die bedryfs-ondernemings.

#### 4.2.3.6 Keuse van 'n werknemershulpprogram-model

Die respondente was versoek om hul opinie te gee rondom die tipe werknemershulpprogram-model wat hulle sou verkies en om hul keuses te motiveer. Die response word weergegee in tabel 4.23.

**TABEL 4.23 : WERKNEMERSHULPPROGRAM-MODEL KEUSES**

MODEL TIPE		f	%
1	1. Gebaseer op die terrein met dienslewering deur 'n inhuis praktisyn (werknemersdiensmodel)	8	40
2	2. Gebaseer op die terrein met die dienste gelewer deur 'n eksterne diensleweraar (privaatpraktisynsmodel)	3	15
3	3. Dienslewering weg van die terrein in die kantore of perseel van 'n buite diensleweraar (dienssentrummodel)	9	45
<b>TOTAAL</b>		<b>20</b>	<b>100</b>

N = 20

- Agt (40%) van die respondente het 'n werknemersdiensmodel soos bespreek in Hoofstuk 2 onder paragraaf 2.8 verkies en het drie hierdie keuse as volg gemotiveer:
  - 'n verhouding kan met die werknemers opgebou word sodat 'n band geskep word wat weerstand teen dienslewering kan afbreuk;
  - Die diens sal te alle tye beskikbaar wees en nie slegs net op afspraak of geskeduleerde tye nie; en

- Die diens sal gelewer word deur iemand wat hulle baie goed meer bekend is in die organisasie, maar die persoon kan hulp van buite verkry.

Die redes vir hul keuses soos verskaf deur die drie respondente dui in al die gevalle op onkunde rakende die werklike aard van werknemershulpprogramme. Eerstens wat die weerstand teen dienslewering aanbetref moet in ag geneem word dat werknemers vrywillig by die programdienste inskakel, tweedens wat die beskikbaarheid van dienste binne 'n werknemershulpprogram aanbetref, is dit afhangende van die tipe programmodel, ten alle tye beskikbaar. Wat die derde aspek aanbetref blyk dit dat die respondent die mening toegedaan is dat die werknemers groter vrymoedigheid sal hê om hulle probleme met iemand wat aan hul bekend is te deel en is dit moontlik dat die respondent voel dat 'n persoon van buite nie oor kennis van die ondernemingskonteks sal beskik nie.

- Drie (15%) van die respondente se keuse was die privaatpraktisynsmodel en het een respondent se keuse 'n motivering ingesluit, naamlik:
  - Nie-kern aktiwiteite word beter verrig deur persone wat op die gebied spesialiseer soos eksterne diensleweraars, en is die aspek nie 'n voltydse vereiste nie.

Hierdie mening kan gesien word as verbandhoudend met die faset van uitfasering waar bedryfsondernemings alle dienste wat nie deel uitmaak van hul kernbesigheid nie uitkontrakteer aan eksterne diensleweraars.

- 'n Verdere 9 (45%) van die respondente se keuse het op die dienssentrummodel geval en het vier motivering verskaf vir hul keuse, naamlik:
  - Dit sal privaatheid verseker;
  - Dit sal bydra tot konfidensialiteit;
  - Die meerderheid werknemers wil nie hê ander mense moet weet hulle het probleme nie. Die respondent voeg hieraan toe dat dit verband hou met kleindorpse mentaliteit.
  - Toeganklikheid vir gesinne en konfidensialiteit.



Hierdie sienings vind aansluiting by navorser se bespreking in Hoofstuk 2 van die studie oor die twee hoofkategorieë waaronder werknemershulpprogram-modelle ingedeel word naamlik, interne en eksterne modelle en die persepsie wat bestaan dat eksterne modelle groter konfidensialiteit verseker.

Die verskil in modelkeuses van die verskillende respondente van hierdie studie kan gesien word as verbandhoudend met die unieke behoeftes van die verskillende bedryfsondernemings en die feit dat modelle ontwerp en aangepas word om aan die behoeftes te voldoen.

#### **4.4 SAMEVATTING**

In hierdie hoofstuk is die gegewens soos verkry vanuit die empiriese studie geanaliseer en geïnterpreteer. Daar was deur middel van die empiriese studie gepoog om die kennis en opinie van die sleutelpersone in bedryfsondernemings oor werknemershulpprogramme te bepaal. Die bevindinge van die studie dui daarop dat die sleutelpersone 'n filosofie van besorgdheid teenoor hul werknemers openbaar wat verband hou met handhawing van produktiwiteit, en dat hul verwagtinge ten opsigte van 'n werknemershulpprogram nou hiermee saamhang en slegs met mikrovlak aktiwiteite geassosieer word. Verder is die bevindinge aanduidend van 'n positiewe ingesteldheid teenoor werknemershulpprogramme, maar 'n gebrek aan kennis oor die werklike aard, doel en funksies van 'n effektiewe werknemershulpprogram.

Die bevindinge kan vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werknemershulpprogramme of daaraan dink om op die gebied toe te tree, aanduidend wees van aspekte waarop gefokus moet word tydens onderhandeling oor die uitbreiding van 'n bestaande werknemershulpprogram van mikro- tot makrovlak, of vir aanwending tydens onderhandeling ten opsigte van die instel van 'n program.

In die volgende hoofstuk word die gevolgtrekkings soos verkry vanuit die empiriese bevindings sowel as bevindings van die literatuur studie weergegee, en word aanbevelings na aanleiding daarvan gemaak wat terselfdertyd ook as riglyne kan dien vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werknemershulpprogramme.

## **HOOFSTUK 5**

### **GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS**

#### **5.1 INLEIDING**

Soos genoem in Hoofstuk 1 was die doel van hierdie studie om riglyne vir die benutting van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings daar te stel vir maatskaplike werkers in privaat praktyk. Die riglyne moet nie slegs bydra daartoe dat werknemershulpprogramme tot sy volle reg toegepas word nie, maar moet ook dien om 'n maatskaplike werker wat gemoeid is met werknemershulpprogramme, of wat dit oorweeg om op hierdie gebied toe te tree, toe te rus met akkurate en toepaslike inligting van werknemershulpprogramme.

Ten einde die doel te bereik is daar eerstens gebruik gemaak van 'n literatuurstudie op grond waarvan daar in Hoofstuk 2 'n oorsig gegee is van die belangrikste konsepte en elemente van werknemershulpprogramme wat relevant is vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk, en in Hoofstuk 3 is 'n raamwerk geskep deur werknemershulpprogramme vanuit die generiese perspektief, wat inherent is aan alle maatskaplike werk, te bespreek. Tweedens is daar gebruik gemaak van 'n empiriese ondersoek ten einde die kennis en opinie van sleutelpersone betrokke in besluitneming oor die instel en aard van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings, te bepaal. Die gevolgtrekkings van die studie geniet vervolgens aandag en word daar ook op grond van die gevolgtrekkings sekere aanbevelings gemaak wat kan dien as riglyne vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werknemershulpprogramme.

#### **5.2 GEVOLGTREKKINGS**

Die gevolgtrekkings wat onder twee afdelings bespreek word, is gebaseer op die bevindinge van die literatuurstudie sowel as die empiriese studie.



### 5.2.1 Gevolgtrekkings vanuit die bevindinge van die literatuurstudie

Die doelwitte van die literatuurstudie was om die benuttingswaarde van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings te beskryf en om werknemershulpprogramme binne die raamwerk van die generiese perspektief in maatskaplike werk te plaas. Die gevolgtrekkings wat gemaak is, is as volg:

- In die Suid-Afrikaanse konteks bestaan daar nie riglyne of selfs veel literatuur ten opsigte van die benutting van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings nie. Daar is ook 'n afwesigheid in literatuur van enige spesifieke praktykbenadering vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat binne werknemershulpprogramme dienste lewer.
- Werknemershulpprogramme bied struktuur aan die professionele werksaamhede van 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat bydra daartoe dat dit doeltreffender inslag in bedryfsondernemings vind.
- Die neiging in die breë veld van gesondheidsorg om die totale persoon aan te spreek plaas druk op 'n maatskaplike werker om in die toenemend meer omvattende werknemershulpprogramme alles moontlik te doen om 'n holistiese konsep aan te neem, met ander woorde 'n fokus op die individu-situasie-omgewing-wisselwerking. Die generiese perspektief voldoen aan hierdie vereistes en leen hom ideaal daartoe om die unieke behoeftes van die veranderde werksopset in Suid-Afrika op mikrovlak (klinies) en makrovlak (organisatories) binne werknemershulpprogramme aan te spreek, en bied as sulks dus 'n nuttige konseptuele raamwerk vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk.
- Daar is 'n herfokussering van werknemershulpprogramme op die tweeledige kliënt-sisteem, naamlik werknemers en die bedryfsonderneming, met 'n verbintenis tot kliniese sowel as organisatoriese praktyk, asook 'n beweging na welstandsprogramme en gekontroleerde gesondheidsorg.

- Die ontlonting van traumatiese ervarings het 'n standaard werknemershulpprogram diens geword tesame met ander bewustheids- en ontwikkelingsprogramme.
- 'n Maatskaplike werker wat dienste lewer binne werknemershulpprogramme word gekonfronteer met waardekonflik situasies veral waar die behoeftes van die tweeledige kliëntsisteem verskil.
- Vir effektiewe dienslewering binne die meer uitgebreide werknemershulpprogram word gespesialiseerde kundigheid van 'n maatskaplike werker vereis (gevorderde generiese praktyk), en moet die basiese maatskaplike kennis en vaardighede verder uitgebrei word ten einde die unieke behoeftes van die tweeledige kliëntesisteem op mikro- sowel as makrovlak te kan aanspreek. Die addisionele kennis en vaardighede wat benodig word kan as volg gesien word:
  - Kennis en vaardighede ten einde 'n aktiewe rol te speel in die bemaking, beplanning, ontwikkeling, implimentering, bestuur en evaluering van 'n werknemershulpprogram;
  - Kennis en vaardighede in die inset lewering by die opstel van die beleidsverklaring rakende 'n spesifieke bedryfsonderneming se werknemershulpprogram;
  - Kennis en vaardighede om die werknemer se probleem binne die konteks van die werksopset aan te spreek;
  - Kennis van arbeids- en ander relevante wetgewing;
  - Kennis van die verskillende bedryfsondernemings se beleide en prosedures;
  - Kennis oor maatskaplike verskynsels in bedryfsondernemings en vaardighede om dit op mikro- sowel as makrovlak aan te spreek;
  - Kennis en vaardighede in die aanwending van korttermyn probleemoplossende benaderings en om die kliënt se geskiktheid vir korttermyn berading te assesseer;
  - Vaardighede in effektiewe tydsbestuur;
  - Kennis en appresiasie van organisasiestrukture en -dinamiek;
  - Vaardighede in opleiding en in die aanbieding van programme;
  - Vaardighede in die deurlopende reklame van werknemershulpprogramdienste;
  - Vaardighede in die ontwikkeling van 'n effektiewe netwerkstelsel met die oog



op verwysing indien nodig;

- Vaardighede in konsultering en ontleding van situasies en raadgewing in die verband;
- Vaardighede in die handhawing van neutraliteit;
- Vaardighede in die respekvolle handhawing van die balans van die tweeledige kliëntsisteem se behoeftes, en
- Vaardighede in sy eie voortgesette professionele ontwikkeling.

### **5.2.2 Gevolgtrekkings vanuit die bevindinge van die empiriese studie**

Die doelwit van die empiriese studie was om die kennis en opinie van sleutelbesluitnemers ten opsigte van die instel en aard van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus te bepaal, ten einde 'n maatskaplike werker in privaat praktyk bewus te maak van hierdie persone se sienings en ook om die moontlikhede vir instelling van so 'n program, asook die aspekte wat dit weerlê, te identifiseer. Die volgende gevolgtrekkings is aan die hand van die bevindinge van die empiriese studie gemaak:

- Die vroeë identifisering en hantering van werknemersprobleme wat 'n invloed op produktiwiteit kan hê is die optimale verwagting van sleutelbesluitnemers sover dit 'n werknemershulpprogram-diens aanbetref (dus mikrovlak aktiwiteite).
- Die sleutelbesluitnemers oor die aard en instel van 'n werknemershulpprogram in bedryfsondernemings aan die Kaapse Weskus is onkundig rondom die makrovlak-aktiwiteite wat 'n uitgebreide werknemershulpprogram bied.
- Die sleutelbesluitnemers is nie bewus van die ware potensiaal van werknemershulpprogramme nie, en is dus onbekwaam en onwillig om toepaslike intervensies te inisieer.
- Die vertroulikheidsaspek vertolk 'n deurslaggewende rol by die keuse van 'n werknemershulpprogram-model.

- 'n Maatskaplike werker in privaat praktyk kan 'n betekenisvolle rol vertolk deur werkgewers en werknemers te oriënteer ten opsigte van die aard, doel en funksies van werknemershulpprogramme.

### **5.3 AANBEVELINGS**

In die lig van die voorafgaande gevolgtrekkings wat vanuit die bevindinge van die literatuur en empiriese studie gemaak is, word die volgende aanbevelings gemaak wat terselfdertyd ook kan dien as riglyne vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werknemershulpprogramme:

#### **5.3.1 Aanbevelings op grond van die gevolgtrekkings van die literatuurstudie**

Die aanbevelings wat op grond van die gevolgtrekkings van die literatuurstudie gemaak word sien as volg daar uit:

- Die feit dat werknemershulpprogramme vir 'n maatskaplike werker in privaat praktyk op 'n gestruktureerde wyse toegang tot bedryfsondernemings laat verkry, skep nie slegs 'n nuwe omgewing vir dienslewering nie, maar bied ook geleentheid vir navorsing op hierdie gebied waar daar in die Suid-Afrikaanse konteks nie veel data oor beskikbaar is nie. Daar word aanbeveel dat meer navorsing op die gebied van omvattende werknemershulpprogramme as 'n spesialiteitsgebied vir maatskaplike werkers in privaat praktyk gedoen word.
- Ten einde 'n doeltreffende inslag in bedryfsondernemings te vind word dit aanbeveel dat 'n maatskaplike werker in privaat praktyk homself vertrou maak met al die konsepte en elemente van werknemershulpprogramme, aangesien dit die basis vorm vanwaar onderhandel word tot die instel van 'n program of die uitbreiding van 'n bestaande program.
- Ten einde die behoeftes van die werknemer en die bedryfsonderneming op mikro- en makrovlak effektief aan te spreek, word daar aanbeveel dat 'n maatskaplike werker in privaat praktyk vanuit 'n holistiese perspektief aandag gee aan die prosesse of



konteks wat betekenis verleen aan die situasie instede van slegs te fokus op die individu of gebeure in isolasie. Die generiese perspektief soos bespreek in Hoofstuk 3 van hierdie studie word voorgestel as 'n nuttige konseptuele raamwerk om 'n maatskaplike werker se fokus en aksies binne werknemershulpprogramme te rig.

- Die herfokussering van werknemershulpprogramme op die tweeledige kliëntsisteem vereis dat intervensies op mikro- sowel as makrovlak in bedryfsondernemings moet plaasvind en word daar aanbeveel dat 'n maatskaplike werker in privaat praktyk sy dienste moet uitbrei tot beide vlakke. Dit sluit aan by Du Plessis (1991:37) se aanbeveling dat dienslewering in Suid-Afrikaanse bedryfsondernemings verder moet gaan as slegs die individuele belange en ook die onderneming as geheel moet insluit.
- Een van die mees veeleisende take van 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werkershulpprogramme is volgens Towler (1997:172) die respekvolle handhawing van die balans tussen die tweeledige kliëntsisteem se behoeftes, veral waar die behoeftes verskil. Hier is dit eerstens van die allergrootste belang dat 'n objektiewe balans gehandhaaf word en dat die professionele waardes en beginsels van maatskaplike werk ten alle tye toegepas word. Tweedens word daar van 'n maatskaplike werker gemoeid met werknemershulpprogramme vereis om neutraliteit te handhaaf.
- Soos onder die gevolgtrekkings bespreek, word daar van 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat dienste binne 'n werknemershulpprogram lewer verwag om buiten vir die algemene generiese kennis en vaardigheidsbasis, ook oor addisionele kennis en vaardighede te beskik om binne 'n omvattende werknemershulpprogram dienste te lewer. Hierdie addisionele kennis en vaardighede vorm normaalweg nie deel van 'n maatskaplike werker se opleiding nie en is dit die maatskaplike werker se eie verantwoordelikheid om hierdie addisionele kennis en vaardighede te bekom. Navorser beveel aan dat so 'n maatskaplike werker oor 'n gevorderde generiese praktykvlak agtergrond moet beskik. Marais (1993: 7 - 3) het in haar studie wat betrekking het op bedryfs-maatskaplike werk te Koeberg, aanbeveel dat so 'n maatskaplike werker oor vier tot vyf jaar ondervinding moet beskik, sy professionele identiteit reeds gevorm moet wees, hy instaat moet wees om onafhanklik te



funksioneer en self kliniese aanspreeklikheid moet kan aanvaar. Hierdie aspekte soos deur haar aanbeveel is ook van toepassing op 'n maatskaplike werker in privaat praktyk wat gemoeid is met werknemershulpprogramme, aangesien so 'n maatskaplike werker gewoonlik vanuit 'n eenman-kantoor funksioneer en op sy eie aangewese is.

- Die voortdurende en snelle pas waarteen wêreldveranderinge plaasvind noodsaak ook dat 'n maatskaplike werker gemoeid met werknemershulpprogramme, ten einde op hoogte te bly met die gebeure wat binne die bedryfsondernemings wat hy bedien plaasvind, en ten einde 'n effektiewe en doeltreffende praktisyn te wees, 'n professionele lewenstyl ontwikkel waarbinne hy altyd 'n student van die organisasie struktuur en -dinamiek bly en verantwoordelikheid neem vir sy eie voortgesette professionele ontwikkeling.

### **5.3.2 Aanbevelings gemaak op grond van die gevolgtrekkings van die empiriese studie**

Die volgende aanbevelings word op grond van die gevolgtrekking van die empiriese gemaak.

- Daar word aanbeveel dat 'n maatskaplike werker in privaat praktyk die sleutelbesluit-nemers ten opsigte van die instel en aard van werknemershulpprogramme in bedryfsondernemings waar hulle werknemershulpprogramdienste lewer of beoog om dienste aan te bemark, daarvan moet oortuig dat intervensies meer as net individuele berading (mikrovlak aktiwiteite) behels, en ook organisatoriese intervensies (makrovlak aktiwiteite) wat met die oorhoofse besigheidsplan verband hou, insluit. Hierdie persone moet georiënteer word ten opsigte van die aard, doel en funksies van effektiewe werknemershulpprogramme sodat hulle oor gedetailleerde kennis beskik en ingeligte besluite in die verband kan neem. Om dit te kan vermag moet 'n maatskaplike werker oor omvattende kennis werknemershulpprogramme en dinamiese bemarkingsvaardighede beskik.



- Vanweë die belang wat die respondente aan die aspek van konfidensialiteit heg by die keuse van 'n geskikte programmodel, wil daar aanbeveel word dat 'n maatskaplike werker heelwat aandag gee aan hierdie aspek ten einde te verseker dat daar geen onduidelikhede bestaan nie. Die feit dat geen inligting met betrekking tot enige aspekte van dienslewering aan individuele werknemers bekend gemaak sal word sonder skriftelike toestemming van sodanige werknemer nie, moet as deel van die beleids-onderskrywing van die werknemershulpprogram gehanteer word.

## 5.4 SAMEVATTING

Alhoewel daar binne die wye en steeds ontwikkelende veld van werknemershulpprogramme se funksie en betrokkenheid in bedryfsondernemings nog heelwat onduidelikhede en debateerbare aspekte bestaan, was dit moontlik om binne die beperkte omvang van hierdie studie toepaslike inligting met betrekking tot werknemershulpprogramme weer te gee wat deur 'n maatskaplike werker in privaat praktyk as riglyne vir benutting in, of toetrede tot die gebied, aangewend kan word.

## BRONNELYS

AKABAS, SH & KURZMAN, P.A (eds.). 1982. **Work, workers, and work organizations: A view from social work**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

ALSWANG, J & VAN RENSBURG, A. 1989. **An english usage dictionary for Southern African schools** (Third ed.). Johannesburg: Educum Printers.

ANDERSON, C & STARK, C. 1988. Psychosocial problems of job relocation: Preventive roles in industry. **Social Work**, 33(1): 38-45.

BABBIE, E. 1989. **The practice of social research** (Fifth ed.). Belmont: Wadsworth.

BAILEY, KD. 1982. **Methods of social research** (Second ed.). New York: Free Press.

BAKALINSKY, R. 1980. People vs. profits: social work in industry. **Social Work**, 25(6): 471-475.

BALGOPAL, PR & PATCHNER, MA. 1988. Evaluating employee assistance programs: obstacles, issues and strategies. In: HOLOSKO, MJ & FEIT, MD (eds.). 1988. **Evaluation of employee assistance programs**. New York: Haworth Press.

BECVAR, DS & BECVAR, RJ. 1996. **Family therapy: A systemic integration** (third ed.). Massachusetts: Allyn & Bacon.

BERRIDGE, J; COOPER, CL & HIGHLEY-MARCHINGTON, C. 1997. **Employee assistance programs and workplace counselling**. West Sussex: John Wiley & Sons.

BEWS, N & BEWS, C. 1988. Employee assistance programmes - internal or external model? The Options Considered. **IPB Joernaal**, 7(2): 24-22.



BREAKWELL, GM; HAMMOND, S & FIFE-SCHAW, C (eds.). 1995. **Research methods in psychology**. London: SAGE Publications Ltd.

BRUNIQUEL, B & BYDAWELL, M. 1999. Employee assistance programmes: The 'prisoner's friend' or a valuable management tool? **Chamber Digest**, 8 May: 18-19.

BULL, A. 1997. Models of counselling in organizations. **In:** CARROLL, C & WALTON, M (eds.). **Handbook of counselling in organizations**. London: Sage Publications LTD.

CARROLL, C & WALTON, M. 1997. **Handbook of counselling in organizations**. London: Sage Publications Ltd.

CHETKOW-YANOOV, B. 1997. **Social work practice: A systems approach** (Second ed.). Binghamton: Haworth Press.

CORWIN, MD. 1997. Solution-focused brief workplace counseling. **In:** KURZMAN, PA & AKABAS, SH (eds.). **Work and wellbeing: The occupational social work advantage**. Washington: NASW Press.

CRONJE, GJ; DU TOIT, GS & MOTLATLA, MDC (eds.). 2000. **Introduction to business management** (Fifth ed.). Cape Town: Oxford University Press.

DEPARTMENT OF LABOUR. 1997. **Summary of the green paper on the skills development strategy**. Pretoria: Government Printer.

DEPARTMENT OF WELFARE. 1998. **Population Policy for South Africa**. Pretoria: Government Printer.

DE VOS, AS (ed.). 1998. **Research at grass roots. A primer for the caring professions**. Pretoria: JL van Schaik Publishers.

DICKMAN, JF; EMENER, WG & HUTCHISON, WS. (Jnr.) 1985. **Counselling the troubled person in industry: A guide to the organization, implementation, and evaluation of employee assistance programs**. Illinois: Charles C Thomas Publisher.

DICKMAN, F. 1997. Ingredients of an effective EAP. **In:** HUTCHISON, WS (Jnr.) & EMENER, WG (eds.). **Employee assistance programs: A basic text (second ed.)**. Illinois: Charles C Thomas Publishers, Ltd.

DU PLESSIS, A. 1991. South African occupational social work practice. **In:** Mc Kendrick, BW (ed.). **Social work in action**. Pretoria: HAUM.

DU PLESSIS, A. 1992. EAPs in South Africa: A macro model. **Employee Assistance Quarterly**, 7(1): 29-43.

DU PLESSIS, A. 1994. Exploring the potential for primary level services in the occupational setting: Future considerations for welfare managers and social work educators. **Social work/Maatskaplike werk**, 30(1): 42-49.

FLEISHER, D & KAPLAN, BH. 1988. Employee assistance/ counseling typologies. **In:** GOULD, GM & SMITH, ML (eds.). **Social work in the the workplace: Practice and principles**. New York: Springer Publishing Company.

FRANKEL, M. 1998. Creating the family friendly workplace: Barriers and solutions. **In:** KLARREICH, S (ed.). **Handbook of organizational health psychology: Programs to make the workplace healthier**. Madison-Connecticut: Psychosocial Press.

GERBER, PD; NEL, PS & VAN DYK, PS. 1996. **Human resources management** (Third ed.). Johannesburg: International Thomson Publishing.

GERSTEIN, LH & DUFFEY, K. 1992. Workers with AIDS: Hypothetical supervisors' willingness to make EAP referrals. **Journal of Employment Counselling**, 29(1): 103-111.



GERSTEIN, LH; GABER, T; DAINAS, C & DUFFEY, K. 1993. Organizational hierarchy, employee status, and use of employee assistance programs. **Journal of Employment Counselling**, 30(2): 74-78.

GOOGINS, B & GODFREY, J. 1987. **Occupational social work**. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

GOOGINS, B & GODFREY, J. 1985. The evolution of occupational social work. **Social Work**, 30(5): 396-402.

GOOGINS, B. 1987. Occupational social work: A developmental perspective. **Employee Assistance Quarterly**, 2(3): 37-53.

GOOGINS, B & DAVIDSON, BN. 1993. The organization as client: Broadening the concept of employee assistance programs. **Social Work**, 38(4): 477-484.

GOULD, GM & SMITH, ML (ed.). 1988. **Social work in the workplace: Practice and principles**. New York: Springer Publishing Company.

HALL, L; VACC, NA & KISSLING, G. 1991. Likelihood to use employee assistance programs: The effects of sociodemographic, social-psychological, sociocultural, organizational, and community factors. **Journal of Employment Counselling**, 28(2): 63-73.

HOLOSKO, MJ & FEIT, MD (ed.). 1988. **Evaluation of employee assistance programs**. New York: Haworth Press.

HUTCHISON, WS (Jnr.) EMENER, WG. 1997. **Employee assistance programs: A basic text** (second ed.). Illinois: Charles C Thomas Publisher, LTD.

IVERSEN, RR. 1998. Occupational social work for the 21st Century. **Social Work**, 43(6): 551-565.

JOHNSON, LC. 1995. **Social work practice: A generalist approach** (fifth ed.). Massachusetts: Allyn & Bacon.

KEENEY, BP. 1979. Ecosystemic epistemology: An alternative paradigm for diagnosis. **Family Process**, 18(2):117-127.

KELLERMAN, FJS. 1984. Werknemerbystandprogramme as wyse van probleemoplossing en voorkoming. **Welsynfokus/Welfare Focus**, 27(1):3-9.

KESHWAR, E. 1989. Employee assistance programme: 20th century managerial tool. **Rehabilitation in S.A.**, March: 3-5.

KURZMAN, PA & AKABAS, SH. 1981. Industrial social work as an arena for practice. **Social Work**, 26(1): 52-60.

KURZMAN, PA & AKABAS, SH (ed.). 1997. **Work and wellbeing: The occupational social work advantage**. Washington: NASW Press.

LOMBARD, J. 1995. Die posisionering van maatskaplike werk in die werksmilieu. Johannesburg: Randse Afrikaanse Universiteit. (D Proefskrif)

LUND, F. 1991. Will private hands do public tasks? Privatisation and welfare in South Africa. **Social Work**, 27 (2): 97-103.

LUNDY, M & YOUNGER, B (ed.). 1994. **Woman in the workplace and employee assistance programs: Perspectives, innovations, and techniques for helping professionals**. New York: Haworth Press.

MARAIS, EM. 1993. 'n Bevoegdheidsmodel vir die bedryfs maatskaplike werker te Koeberg kernkragstasie: 'n Ekologiese perspektief. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch. (M tesis)



MASI, DA. 1997. Evaluating employee assistance programs. **Research on Social Work Practice**, 7(3): 378-390.

McKENDRICK, BW (ed.). 1991. **Social work in action**. Pretoria: HAUM.

MEYER, CH & MATTAINI, MA (ed.). 1995. **The foundations of social work practice. A graduate text**. Washington DC: NASW Press.

MPGOROSI, LD. 1997. Employee assistance at the workplace: The South African experiences and model. **Bulletin for the Human Sciences**, 4(4): 18-20.

MOORE, TL. 1991. Build wellness from an EAP base. **Personnel Journal**, 70(6): 104-109.

MOUTON, J & MARAIS, HC. 1989. **Metodologie van die geesteswetenskappe: Basiese begrippe**. Pretoria: RGN.

NELSON, CE & EMENER, WG. 1997. Work organizations; structure and organizational dynamics critical to employee assistance programs. In: HUTCHISON, WS (Jnr.) & EMENER, WG. **Employee assistance programs: A basic text (second ed.)**. Illinois: Charles C Thomas Publisher, Ltd.

NEWSPAPER REPORT: BENNETT, J. 1999. Employee assistance also helps productivity. **Sunday Times-Business Times**, 25 April, 1.

NEWSPAPER REPORT: BENNETT, J. 1999. Helping staff deal with the pressures of life. **Sunday Times-Business Times**, 17 October, 1.

O'NEIL, & McMAHON, M. 1996. **The general method of social work practice. A generalist perspective** (third ed.). Boston: Allyn & Bacon.

OVERTON-DE KLERK, N. 1994. Corporate social responsibility. **In:** LUBBE, BA & PUTH, G (eds.). **Public relations in SA: A management reader**. Butterworths: Durban.

OZAWA, MN. 1985. Economics of occupational social work. **Social Work**, 30(5):442-447.

PARLIAMENT OF THE REPUBLIC OF SOUTH AFRICA. 1994. **White paper on reconstruction and development**. Government Gazette, Notice 1954 of 1994. Cape Town: Government Printer.

PHILLIPS, DA & OLDER, HJ. 1985. Models of service delivery. **In:** DICKMAN, JF; EMENER, WG & HUTCHISON, WS (Jnr.). **Counselling the troubled person in industry: A guide to the organization, implementation, and evaluation of employee assistance programs**. Illinois: Charles C Thomas Publisher.

RANKIN, P. 1991. An exploration and assessment of practice of social work in industry in South Africa. Grahamstown: Rhodes University. (D. Phil. dissertation)

REDDY, M. 1987. **The manager's guide to counselling at work**. London: The British Psychological Society.

REDDY, M. 1997. External counselling provision for organizations. **In:** CARROL, C & WALTON, M (eds.). **Handbook of counselling in organizations**. London: Sage Publications Ltd.

SHEAFOR, RW; HOREJSI, CR & HOREJSI, GA. 2000. **Techniques and guidelines for social work practice**. London: Allyn-Bacon.

SPITZER, K & FAVORINI, A. 1997. The emergence of External employee assistance programs. **In:** KURZMAN, PA & AKABAS, SH (eds.). **Work and wellbeing: The occupational social work advantage**. Washington: NASW Press.



STARKER ,PB. 1986. The employee assistance programme (EAP) concept. **IPM Journal**, 4(9): 19-24.

STRYDOM, J. 1986. Two employee assistance programmes - which will be the best?. **IPB Tydskrif**, 4(10): 8-13.

SYMES, A & FOURIE, A. 1994. **Building a winning nation: Companies and the RDP**. Johannesburg: Ravan Press.

THOMAS, A. 1991. Provision of social welfare: Employer participation. **Social Work**, 27 (1): 44 - 49.

TOWLER, J. 1997. Managing the counselling process in organisations. **In: CARROL, C & WALTON, M (eds.). Handbook of counselling in organizations**. London: Sage Publications Ltd.

TOLSON, ER; REID, WJ & GARVIN, CD. 1994. **Generalist practice: A task-centered approach**. New York: Columbia University Press.

TUNE, GF. 1988. Employee assistance - An innovative approach to EAP's and managed care. **Personnel Journal**, 67(10): 52-55.

VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK. 1995. **Nuwe woordeboek vir maatskaplike werk. Hersiene en uitgebreide uitgawe**. Kaapstad: CTP Book Printers (Pty) Ltd.

VAN DEN BERG, N. 1995. Employee assistance programs. **Encyclopedia of Social Work**, 19 (2): 842-849.

STRICTLY CONFIDENTIAL

QUESTIONNAIRE FOR AN ANALYSIS OF EMPLOYEE ASSISTANCE  
PROGRAMMES IN INDUSTRY ON THE CAPE WEST COAST

1. Your job title:

2. Organization type:

Manufacturing Industry	Service Industry	Mining Industry	Pelagic Industry	Other
---------------------------	---------------------	--------------------	---------------------	-------

3. Number of employees:

1	2	3	4	5
0 - 200	201 - 1000	1001 - 1500	1501 - 2000	2001 +

4. Breakdown of employees

Male	
Female	

5. In your opinion, should industry accept responsibility for the personal and social wellbeing of their employees?

1	2	3
Yes	No	Uncertain

If 'yes', which of the following would you regard as the main reasons for your answer.

Please rank in order of importance. Number so that 1 = most important, 2 = next most important, through to the least important.

1. It will lead to better execution of corporate social responsibility	
2. It will lead to improved industrial/employee relations	
3. It will help prevent problems from interfering with productivity	
4. It will comply with industries moral responsibility	
5. It will lead to enhancement of the corporate image	
6. It will lead to more and improved personal guidance to the worker	
7. It will be supportive to outside agencies	
8. It will contribute to a reduction in the cost of healthcare	
9. Any other reasons (Please specify):	



If 'no', indicate below which statements best reflects your opinion. Please rank in order of importance.

1. It is in contrast with the profit goal	
2. It is the responsibility of outside agencies	
3. It is part of an employees personal life and has nothing to do with the workplace.	
4. It will not be cost effective	
5. It will create a paternalistic image	
6. It is in contrast with company policy	
7. Other (Please specify):	

6. Does your company accept responsibility for dealing with personal and family problems of employees?

1	2
Yes	No

If 'yes', indicate the staff member who handles most of the personal and family problems of employees. Mark only one please.

EAP Practitioner	1	Human Resources Official	4
Line Manager	2	Occupational Health Person	5
Industrial Psychologist	3	Social Worker	6
Other (Please specify):			7

If 'no', which one of the following would be most appropriate to accept such responsibility? Mark one please.

Employee him/herself	1
Family	2
Church	3
Welfare agencies	4
Other (please specify):	5

7. If your answer to question 6 was 'yes', please indicate the methods most often used to deal with employee problems. Please rank in order of method most used.

1. Discussion and counselling	
2. Home visits	
3. Disciplinary action	
4. Referral to outside sources of help	
5. Loans and advances on salary	
6. Other methods (Please specify):	



8. Are you considering introducing an employee assistance programme?

1	2
Yes	No

If 'no', please indicate the most important reasons for your decision

Present economic climate	1
Have staff with counselling qualifications	2
Problems are dealt with effectively by present staff	3
Present procedures have proved to be effective	4
Employee wellbeing services not responsibility of company	5
Workforce does not need a professional helping person	6
Other reasons (Please specify):	7

9. Are you aware of the functions an employee assistance programme can have in the industry?

1	2	3
Yes	No	Uncertain

If 'yes', which of the following tasks would you regard as appropriate responsibilities for such a programme? Rank in order of importance.

1. Eliminating of domestic problems of employees	
2. Prevention of problems affecting productivity	
3. Professional handling of social and emotional problems of employees	
4. Assist with the execution of corporate social responsibility programmes	
5. Early detection of social and emotional problems of employees	
6. Presenting awareness programmes	
7. Serve as a management support system	
8. Dealing with employee incapacity or poor performance in accordance with Labour Relations Act requirements	
9. Other (Please specify):	

10. Under which of the following auspices should employee assistance programme services be rendered to the employees in industry? Please indicate the appropriate response.

Human Resource Management	1
Employee Relations Councils	2
Occupational Health Management	3
Others (Please specify):	4



11. In your opinion should an employee assistance programme be:

Based on site with the services rendered by an internal/in-house practitioner	1
Provided in an on-site clinic with the services rendered by an outside service provider	2
Provided off-site at the offices or premises of an outside service provider	3
Please motivate your choice:	

**Thank you for spending time to complete this questionnaire.**

**Bylae B : Dekbrief**

P.O. Box 98  
SALDANHA  
7395

Date

The General Manager

Attention:

Research: Employee Assistance Programmes

I am presently conducting research on the above topic with a view of clarifying the nature of employee assistance programmes within the Cape West Coast industries.

Good progress has been made with the investigation, thanks to the kind co-operation of everybody involved in the project up to this stage. The attitudes, opinions and knowledge regarding employee assistance programmes of businesses and organisations based on the West Coast will be established. Your company is therefore included in my sample of organisations from which data is to be collected.

The data needed can only be collected with the aid of a questionnaire, and I thus take the liberty of asking you kindly to complete the enclosed questionnaire and return it to me in the addressed envelope before the 28th of May 2001.

In addition I enclose a postcard which must be mailed separately, but at the same time as the questionnaire, in order that I can audit the returns and still maintain confidentiality.

Your kind co-operation for the successful completion of this project is appreciated.

Yours faithfully

Priscilla Davies



**Bylae C : Voorbeeld poskaart**

I Confirm that the questionnaire has been completed  
and mailed.

Respondent:

Company:

Date: